

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Distribusi Data

1.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penulis dalam penelitian ini berhasil menyebarkan dan menghimpun kembali kuesioner kepada 120 responden yaitu nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung.

Tabel 4.1 Karakter Data Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1	Kuesioner yang disebar	120
2	Kuesioner yang kembali	120
3	Persentase pengembalian	100 %
4	Kuesioner yang tidak bisa digunakan	20
5	Kuesioner yang bisa diolah	100
6	Persentase kuesioner yang diolah	83,3 %

Sumber: Pengolahan data Primer, 2018

Fokus penyebaran kuesioner adalah di Bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung, yang disebar sebanyak 120 kuesioner. Kuesioner yang tidak dapat dijadikan sampel sebanyak 20 dikarenakan tidak memenuhi kriteria pemilihan sampel. Kuesioner yang bisa diolah sebanyak 100. Alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner skala likert 5 poin maka jawaban setiap item instrument dinilai 1 sampai 5 dengan uraian sebagai berikut:

Sangat tidak setuju (STS)	= 1 poin
Tidak setuju (TS)	= 2 poin
Netral (N)	= 3 poin
Setuju (S)	= 4 poin
Sangat setuju	= 5 poin

1.1.2 Deskripsi Responden

Para responden yang melakukan pengisian kuesioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identifikasi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden penelitian. Tabel berikut Menunjukkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	40	40 %
Wanita	60	60 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.2 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari nasabah berjenis kelamin wanita berjumlah 60 orang atau 60 persen, sedangkan pria dengan jumlah 40 orang atau 40 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	2	2 %
20 – 29 tahun	26	26 %
30 - 39 tahun	40	40 %
40 – 49 tahun	18	18 %
> 50 tahun	14	14 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.3 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari nasabah dengan usia 30 – 39 tahun berjumlah 40 orang atau 40 persen, responden lainnya berusia 20 - 29 tahun dengan jumlah 26 orang atau 26 persen, selanjutnya responden berusia 40 - 49 tahun dengan jumlah 18 orang atau 18 persen dan sisanya responden berusia lebih dari 50 tahun dan berusia kurang dari 20 tahun masing-masing 14 orang dan 2 orang atau 14 persen dan 2 persen. Untuk deskripsi

responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
SMA/Sederajat	8	8 %
D3	22	22 %
S1	54	54 %
S2	12	12 %
S3	4	4 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.4 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari nasabah berpendidikan S1 dengan jumlah 54 orang atau 54 persen, kemudian berpendidikan D3 berjumlah 22 orang atau 22 persen, lalu berpendidikan S2 berjumlah 12 orang atau 12 persen, dan berpendidikan S3 berjumlah 4 orang atau 4 persen, sedangkan berpendidikan SMA/Sederajat berjumlah masing-masing 8 orang atau 8 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status

Lama Kerja	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	12	12 %
TNI/POLRI/PNS	32	32 %
Wiraswasta	30	30 %
Karyawan Swasta	22	22 %
Lain-lain	4	4 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.5 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari nasabah dengan pekerjaan TNI/POLRI/PNS berjumlah 32 orang atau 32 persen, kemudian responden pekerjaan wiraswasta sebanyak 30 orang atau 30 persen, lalu

responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 22 orang atau 22 persen, dan responden dengan pekerjaan (status) pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang atau 12 persen. Sedangkan jumlah terkecil responden dengan pekerjaan lain-lain berjumlah 4 orang atau 4 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan jenis layanan *mobile banking* yang sering digunakan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Layanan Yang Digunakan

Lama Kerja	Jumlah	Persentase
Transfer Antar Rekening	38	38 %
Pembelian Pulsa	12	12 %
Info Saldo, Mutasi Rekening	28	28 %
Pembayaran Tagihan Listrik	18	18 %
Penggantian PIN	4	4 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.6 di atas menunjukkan jenis layanan *mobile banking* yang sering digunakan, yaitu; transfer antar rekening berjumlah 38 orang atau 38 persen, kemudian info saldo dan mutasi rekening sebanyak 28 orang atau 28 persen, lalu pembayaran tagihan listrik sebanyak 18 orang atau 18 persen, dan pembelian pulsa sebanyak 12 orang atau 12 persen. Sedangkan jumlah terkecil penggantian PIN berjumlah 4 orang atau 4 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan lama menggunakan *mobile banking* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile Banking

Lama	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	12	12 %
1 - 3 tahun	30	30 %
4 - 6 tahun	34	34 %
> 6 tahun	24	24 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Tabel 4.7 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* selama 4 – 6 tahun berjumlah 34 orang atau 34 persen, kemudian reeponden yang telah menggunakan *mobile banking* selama 1 – 3 tahun sebanyak 30 orang atau 30 persen, lalu responden yang telah menggunakan *mobile banking* selama lebih dari 6 tahun sebanyak 24 orang atau 24 persen. Sedangkan jumlah terkecil responden yang telah menggunakan *mobile banking* selama kurang dari 1 tahun berjumlah 12 orang atau 12 persen.

1.2 Analisis Data

1.2.1 Statistik Deskriptif

Dari seratus data tersebut dilakukan olah data secara statistik deskriptif dan hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Max	Mean
Pengguna <i>Mobile Banking</i>	100	2	5	4,005
Kegunaan	100	1	5	3,865
Kemudahan	100	1	5	3,855
Resiko	100	2	5	3,683
Kepercayaan	100	2	5	3,57
Ketersediaan Fitur	100	2	5	3,818
Valid N (listwise)	100			

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

dari tabel di atas untuk masing – masing variabel yaitu: untuk variabel pengguna *mobile banking* diketahui total skor jawaban maksimum adalah 5, dan jawaban terendah 2, sedangkan rata-rata jawaban adalah 4,005, untuk variabel kegunaan diketahui total skor jawaban maksimum adalah 5 dan jawaban terendah 1, sedangkan rata-rata jawaban adalah 3,865, untuk variabel kemudahan diketahui total skor jawaban maksimum adalah 5 dan jawaban terendah 1, sedangkan rata-rata jawaban adalah 3,855, serta untuk variabel resiko diketahui total skor jawaban maksimum adalah 5, dan jawaban terendah adalah 2 sedangkan rata-rata

jawaban adalah 3,683. Sedangkan untuk variabel kepercayaan total skor jawaban maksimum adalah 5, dan jawaban terendah adalah 2 sedangkan rata-rata jawaban adalah 3,57. Terakhir untuk variabel kesesuaian fitur total skor jawaban maksimum adalah 5, jawaban terendah adalah 2 sedangkan rata-rata jawaban adalah 3,818.

1.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

1.2.2.1 Uji Validitas

Menurut Prayitno (2010) uji validitas adalah untuk menguji ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini penulis menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Product Moment Pearson) untuk melakukan pengujian validitas, dengan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Selanjutnya $r \text{ tabel}$ dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $N = 100$, maka didapat $r \text{ tabel}$ sebesar 0,197. Dan $r \text{ tabel}$ yang didapat tersebut dibandingkan dengan besarnya nilai r hasil perhitungan statistik atau $r \text{ hitung}$ yang dapat dilihat pada masing-masing variabel dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengguna Mobile Banking

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,923	0,197	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
Item2	0,795	0,197	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan $r \text{ hitung}$ *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan $r \text{ tabel}$. Dari output yang diperoleh, 2 item pernyataan dinyatakan valid, karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan adalah valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kegunaan

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,749	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item2	0,855	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item3	0,752	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item4	0,890	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari output yang diperoleh, 4 item pernyataan dinyatakan valid, karena r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan tentang kegunaan adalah valid.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kemudahan

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,801	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item2	0,828	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item3	0,811	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item4	0,745	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari output yang diperoleh, 4 item pernyataan dinyatakan valid, karena r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan tentang kemudahan adalah valid.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Resiko

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,803	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item2	0,783	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item3	0,679	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
Item4	0,807	0,197	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari output yang diperoleh, 4 item pernyataan dinyatakan valid, karena r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan tentang resiko adalah valid. Kemudian hasil uji validitas kepercayaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,706	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item2	0,659	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item3	0,797	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item4	0,764	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item5	0,715	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari output yang diperoleh, 5 item pernyataan dinyatakan valid, karena r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan tentang kepercayaan adalah valid. Kemudian hasil uji validitas ketersediaan fitur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Ketersediaan Fitur

Indikator	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
Item1	0,583	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item2	0,770	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item3	0,601	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item4	0,718	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item5	0,777	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item6	0,741	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item7	0,710	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid
Item8	0,678	0,197	r Hitung $>$ r Tabel	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Dari hasil uji validitas, kemudian bandingkan dengan r hitung *product moment* (pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi) dengan r tabel. Dari output yang diperoleh, 8 item pernyataan dinyatakan valid, karena r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan tentang ketersediaan fitur adalah valid.

1.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penulis menggunakan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Untuk pengujian biasanya batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran dalam buku Priyatno (2010:97), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap item-item pertanyaan pada variabel pengguna *mobile banking*, kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur dapat dilihat pada output *Reliability Statistics* dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Pengguna <i>Mobile Banking</i>	0,623	0,60	Reliabel
2	Kegunaan	0,826	0,60	Reliabel
3	Kemudahan	0,805	0,60	Reliabel
4	Resiko	0,761	0,60	Reliabel
5	Kepercayaan	0,777	0,60	Reliabel
6	Ketersediaan Fitur	0,848	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Berdasarkan data hasil pengujian reliabilitas pada tabel diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha rata-rata diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

1.2.3 Pengujian Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat masalah asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan berikut ini:

1.2.3.1 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali: 2011). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara yang dilakukan untuk mengetahui variabel berdistribusi normal atau tidak yaitu, analisis grafik dan uji statistik.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *non-parametrik Kolmogorov–Smirnov* (KS). Alat uji ini digunakan untuk memberikan angka yang lebih detail agar dapat menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dalam data – data yang digunakan (Ghozali:2011). Dalam uji Kolmogorov–Smirnov, suatu data dikatakan normal jika nilai *asymptotic significance* lebih dari 0,05 (Ghozali, 2011). Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000	.0000000
	.37099823	.61731517
Most Extreme Differences	.101	.131
	.101	.131
	-.090	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.009
Asymp. Sig. (2-tailed)		.261

Sumber data diolah 2018

Dari output di atas dapat dilihat pada kolom Kolmogorov –Smirnov dan dapat diketahui bahwa nilai Asymp. signifikansi untuk semua variabel yang lebih besar dari 0,05, maka sesuai pernyataan Prayitno (2010) dapat disimpulkan bahwa populasi berdistribusi normal.

1.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas ini untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.026	.416		.061	.951		
Kegunaan	.103	.043	.198	2.389	.019	.296	3.380
Kemudahan	.103	.049	.213	2.111	.037	.201	4.981
Resiko	.126	.047	.223	2.701	.008	.299	3.345
Kepercayaan	.081	.036	.184	2.242	.027	.302	3.310
Ketersediaan Fitur	.049	.024	.181	2.052	.043	.261	3.830

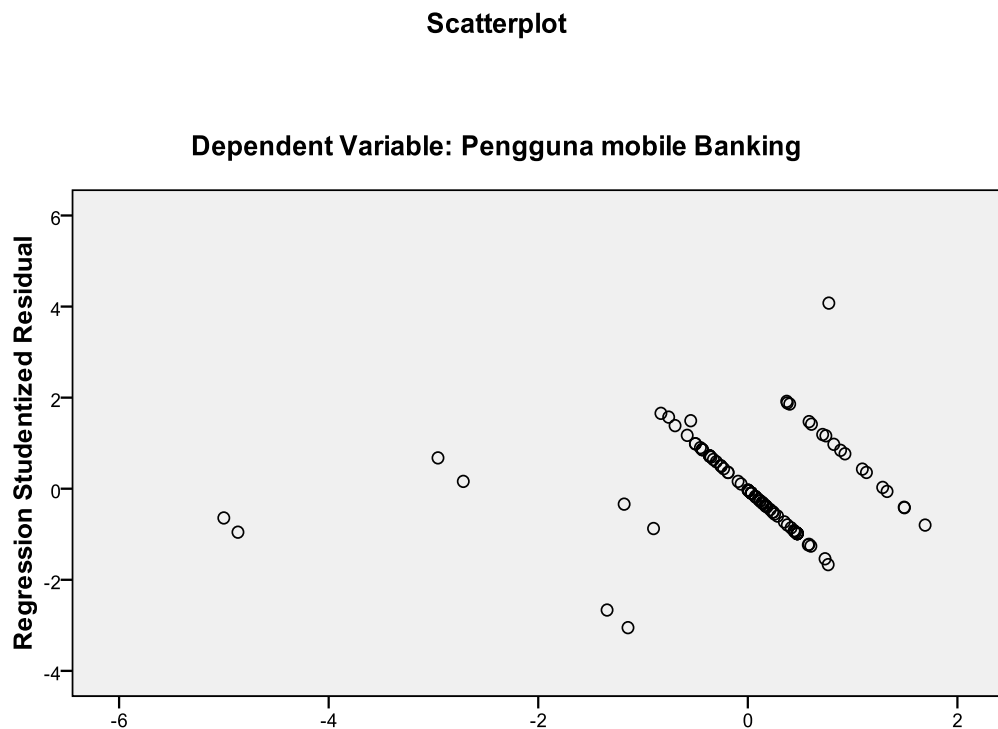
a. Dependent Variable: Pengguna mobile Banking

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan nilai tolerance $> 0,10$ untuk variabel kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur yaitu sebesar 0,296; 0,201; 0,299; 0,302 dan 0,261 . Sedangkan nilai VIF kurang dari 10 untuk semua variabel bebas tersebut, yaitu; 3,380; 4,981; 3,345; 3,310 dan 3,830. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah tidak mengalami multikolinieritas (Ghozali, 2011).

1.2.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan dari residual pada model regresi. Pada pembahasan ini dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot, yaitu dengan melihat **pola titik-titik pada scatterplots regresi pada gambar berikut:**



Gambar 4.1. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot

Sumber: Data diolah, 2018

Dari output di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

1.2.4 Pengujian Hipotesis

1.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian pengaruh variabel yaitu kegunaan (X_1), kemudahan (X_2), resiko (X_3), kepercayaan (X_4), dan ketersediaan fitur (X_5) terhadap pengguna *mobile banking* (Y) dari hasil olah data dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 4.18 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,026	0,416		0,061	0,951
Kegunaan	0,103	0,043	0,198	2,389	0,019
Kemudahan	0,103	0,049	0,213	2,111	0,037
Resiko	0,126	0,047	0,223	2,701	0,008
Kepercayaan	0,081	0,036	0,184	2,242	0,027
Ketersediaan Fitur	0,049	0,024	0,181	2,052	0,043

a. Dependent Variable: Pengguna *Mobile Banking*

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

dari tabel 4.18 diatas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

$$Y = 0,026 + 0,103X_1 + 0,103X_2 + 0,126X_3 + 0,081X_4 + 0,049X_5, \text{ artinya;}$$

- Nilai $a = 0,026$ artinya jika X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 , nilainya 0, maka Y (pengguna *mobile banking*) nilainya adalah 0,026. Dengan kata lain jika kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur bernilai nol, maka Y (pengguna *mobile banking*) nilainya adalah 0,026.
- Koefisien regresi variabel X_1 (kegunaan) sebesar 0,103; artinya jika nilai X_1 (kegunaan) mengalami kenaikan 1 maka Y (pengguna *mobile banking*) akan mengalami kenaikan sebesar 0,103.

- c. Koefisien regresi variabel X_2 (kemudahan) sebesar 0,103; artinya jika nilai X_2 (kemudahan) mengalami kenaikan 1 maka Y (pengguna *mobile banking*) akan mengalami kenaikan sebesar 0,103.
- d. Koefisien regresi variabel X_3 (resiko) sebesar 0,126; artinya jika nilai X_3 (resiko) mengalami kenaikan 1 maka Y (pengguna *mobile banking*) akan mengalami kenaikan sebesar 0,126.
- e. Koefisien regresi variabel X_4 (kepercayaan) sebesar 0,081; artinya jika nilai X_4 (kepercayaan) mengalami kenaikan 1 maka Y (pengguna *mobile banking*) akan mengalami kenaikan sebesar 0,081.
- f. Koefisien regresi variabel X_4 (ketersediaan fitur) sebesar 0,049; artinya jika nilai X_4 (ketersediaan fitur) mengalami kenaikan 1 maka Y (pengguna *mobile banking*) akan mengalami kenaikan sebesar 0,049.

Sedangkan angka koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* sebagai berikut:

Tabel 4.19 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,899 ^a	0,808	0,798	0,381

a. Predictors: (Constant), kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan, ketersediaan fitur

b. Dependent Variable: pengguna *mobile banking*

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Menurut Sugiyono (2012) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = tinggi

0,80 – 1,000 = sangat tinggi

Dari hasil olah data (output) diperoleh nilai Koefisien korelasi (R) sebesar 0,899, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang masuk kategori sangat

tinggi antara kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Dan dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,808 atau 80,8 % maka dapat dikatakan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur) terhadap variabel dependen pengguna *mobile banking* sebesar 80,8 % sedangkan sisanya sebesar 19,2 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

1.2.4.2 Uji Hipotesis (Uji t)

1. Pengujian koefisien regresi variabel kegunaan

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $n = 100$ diperoleh t tabel sebesar = 1,98552. Sedangkan t hitung dilihat dari output olah data adalah 2,389 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung.

2. Pengujian koefisien regresi variabel kemudahan

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $n = 100$ diperoleh t tabel sebesar = 1,98552. Sedangkan t hitung dilihat dari output olah data adalah 2,111 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung.

3. Pengujian koefisien regresi variabel resiko

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $n = 100$ diperoleh t tabel sebesar = 1,98552. Sedangkan t hitung dilihat dari output olah data adalah 2,701 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan resiko berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung.

4. Pengujian koefisien regresi variabel kepercayaan

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $n = 100$ diperoleh t tabel sebesar $= 1,98552$. Sedangkan t hitung dilihat dari output olah data adalah 2,242 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung.

5. Pengujian koefisien regresi variabel sistem ketersediaan fitur

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $n = 100$ diperoleh t tabel sebesar $= 1,98552$. Sedangkan t hitung dilihat dari output olah data adalah 2,052 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung.

1.2.4.3 Uji Koefisien (Uji F)

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	Kondisi	Keterangan
➤ Kegunaan (X_1)	77,144	2,31	$F_{hitung} > F_{tabel}$	Berpengaruh
➤ Kemudahan (X_2)				
➤ Resiko (X_3)				
➤ Kepercayaan (X_4)				
➤ Ketersediaan fitur (X_5)				

Sumber: Hasil Olah data, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji F diatas maka dapat dijelaskan bahwa:

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ maka diperoleh F tabel untuk $n = 100$ sebesar 2,31 sedangkan hasil olah data menunjukkan F hitung sebesar 77,144, karena F hitung $>$ dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, dengan demikian model penelitian ini dapat dinyatakan layak.

1.3 Pembahasan

Penelitian ini telah berhasil membuktikan tentang pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Adapun hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh kegunaan terhadap pengguna *mobile banking*

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.18 maka dapat dikatakan bahwa kegunaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Hapsara (2015), Wahyuningsih (2016), Wibiadila (2016), dan Afifah (2017) yang menyatakan kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Apabila para nasabah beranggapan *e-banking* mudah dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh nasabah. Apabila para nasabah beranggapan bahwa *e-banking* mudah dipahami, *simple* dan mudah pengoperasiannya, maka layanan tersebut mudah untuk dijalankan, mereka merasa bahwa pekerjaan yang diinginkan akan lebih mudah, maka *e-banking* akan sering digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha, sehingga menimbulkan rasa minat menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, jika para nasabah beranggapan *e-banking* tidak mudah untuk dipelajari, tidak *simple*, terlalu rumit dan susah dalam pengoperasiannya, maka layanan *e-banking* tersebut tidak menimbulkan rasa minat bagi para nasabah untuk menggunakannya.

4.3.2 Pengaruh kemudahan terhadap pengguna *mobile banking*

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.18 maka dapat dikatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Harlan (2014), Hapsara (2015), Wahyuningsih (2016), Wibiadila (2016), dan Afifah (2017) yang menyatakan kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana

seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sehingga jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan begitupun sebaliknya (Jogiyanto, 2007) Malhotra dan Galleta dalam (Hapsara,2015) mendefinisikan Persepsi kemudahan yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha). Dengan demikian, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

4.3.3 Pengaruh resiko terhadap pengguna *mobile banking*

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.18 maka dapat dikatakan bahwa resiko berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Harlan (2014), Hapsara (2015), Wahyuningsih (2016), Wibiadila (2016), dan Afifah (2017) yang menyatakan resiko berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Risiko menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh para masyarakat dalam membuat keputusan apakah akan menggunakan *e-banking* atau tidak. Semakin tinggi risikonya, maka nasabah akan mengurungkan minatnya untuk menggunakan *e-banking*. Ketika risiko yang dihadapi oleh nasabah semakin besar maka nasabah cenderung tidak berminat menggunakan *internet banking* dan akan membuat bank mengeluarkan banyak biaya untuk membuka ATM, kantor cabang, dan lain-lain. Sebaliknya ketika risiko yang dialami semakin kecil maka semakin besar pula kepercayaan nasabah untuk menggunakan *internet banking* maka bank dapat menghemat biaya yang lebih besar untuk membuka ATM, kantor cabang, dan lain-lain.

Hal ini menunjukkan bahwa resiko yang tinggi akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena resiko dipandang sebagai ketidakpastian yang dihubungkan dengan hasil dari suatu keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan *mobile banking* akan ada

resiko tertentu. Resiko bisa datang dari sistem maupun dari nasabah tersebut, resiko dari sistem kendalanya ada pada *signal* atau jaringan internet yang digunakan karena apabila saat bertransaksi *signal* atau jaringan internetnya tidak bagus akan mempengaruhi transaksi tersebut. Resiko dari pengguna/ nasabah apabila nasabah kehilangan *handphone* yang digunakan untuk bertransaksi.

4.3.4 Pengaruh kepercayaan terhadap pengguna *mobile banking*

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.18 maka dapat dikatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Harlan (2014), Hapsara (2015), Wahyuningsih (2016) dan Afifah (2017) yang menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Kepercayaan merupakan suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan dalam kecenderungan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* dan untuk mempercayai keandalan dari salah satu produk bank. Dapat dinyatakan bahwa kepercayaan adalah rasa percaya pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan.

Untuk menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pihak bank, kepercayaan harus dibangun dari awal dan membutuhkan proses untuk menimbulkan rasa percaya tersebut. Para nasabah lebih cenderung meragukan aspek percaya terhadap bank dan para nasabah juga cenderung meragukan aspek keamanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Kepercayaan memiliki pengaruh yang tinggi pada ketertarikan dalam bertransaksi secara *online* atau *Mobile Banking*.

4.3.5 Pengaruh ketersediaan fitur terhadap pengguna *mobile banking*

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.18 maka dapat dikatakan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Teluk Betung kota Bandar Lampung. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Afifah (2017) yang menyatakan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Menurut ainscough dan lucket (2000) perlengkapan untuk interaktivitas pengguna adalah kriteria penting yang menarik perhatian dalam penggunaan mobile banking, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan pengguna dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda.

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan fitur, yaitu kemudahan akses informasi produk dan layanan online sebagai atribut untuk mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna juga menginginkan keberagaman jajaran produk dan layanan fitur yang disediakan e-banking. Selain itu nasabah juga setuju bahwa *e-banking* memungkinkan mereka mencetak laporan rekening via internet dari rumah atau tempat mereka bekerja dan memverifikasi keakuratan semua transaksi yang telah selesai. Hal ini sangat penting bagi pengguna yang sering melakukan transfer pembayaran elektronik. Pengguna juga perlu mengubah user id dan password, walaupun mereka jarang mengubah informasi tersebut. Pengguna juga membutuhkan informasi tentang saldo mereka. Produk dan layanan harus terus menerus dilakukan perbaikan dan peningkatan yang lebih komperhensif perlu dilakukan.