

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang jenis kelamin responden yang diambil dari sampel sebanyak 100 orang yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	91	91
Laki-laki	9	9
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang yang terdiri dari 91 orang atau 91 % adalah perempuan dan 9 orang atau 9 % adalah laki-laki.

4.1.2 Berdasarkan Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel .4.2**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	20-25	37	38,54
2.	26-30	22	22,92
3.	31-35	19	19,79
4.	36-40	9	9,38
5.	>41	9	9,38
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa usia responden sangat variatif. Responden dengan usia 20-25 tahun yaitu sebanyak 37 responden atau 38,54 %, responden dengan usia 26-30 tahun sebanyak 22 responden atau 22,92%, responden dengan usia 31-35 tahun sebanyak 19 responden atau 19,79 %, responden dengan usia 36-40 tahun sebanyak 9 responden atau 9,38% dan responden dengan usia 41 tahun ke atas sebanyak 9 responden atau 9,38%.

4.1.3 Pendidikan Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang pendidikan responden yang diambil dari sampel sebanyak 100 orang yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3**Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA	9	9,4%
Diploma	31	32,2%
Sarjana	56	58,4%
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang, yang pendidikannya SMA adalah 9 responden atau 9,4%, Diploma 31 responden atau 32,2 % dan Sarjana sebanyak 56 responden atau 58,34%. Hal ini berarti responden yang banyak ditemui berpendidikan Sarjana.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Diskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian adalah menganalisa tanggapan responden terhadap kuesioner variabel kehandalan keselamatan , efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Analisa

menggunakan teknik indeks dan penelitian berdasarkan rentang skala sebagai berikut : (Sugiyono, 2010)

$$RS = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut adalah sebagai berikut:

1,00	–	1,80	=	sangat rendah
1,81	–	2,60	=	rendah
2,61	–	3,40	=	sedang
3,41	–	4,20	=	tinggi
4,21	–	5,00	=	sangat tinggi

Hasil analisis pernyataan responden terhadap kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

4.3 Diskripsi Data

4.3.1 kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui tanggapan responden pada pengguna kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Saya merasa puas terhadap layanan internet banking yang saya terima.	0	0	0	0	13	39	78	312	9	45	3,96
Saya merasa puas terhadap transaksi berbasis internet yang saya terima.	0	0	0	0	17	51	48	192	35	175	4,18
Saya merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan melalui internet banking.	0	0	0	0	14	42	63	252	23	115	4,09
Penggunaan internet banking dapat meningkatkan prestige.	0	0	0	0	25	75	55	220	20	100	3,95
Nilai rerata variabel kepuasan pelanggan											4,05

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai kepuasan

pelanggan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 4,05 yang berkategori tinggi

4.3.2 Kehandalan dan Keselamatan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kehandalan dan keselamatan dapat dilihat dalam tabel 4.5 di bawah ini

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Terhadap kehandalan dan keselamatan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Pelayanan Internet Banking melakukan layanan pertama yang tepat	0	0	0	0	9	27	59	236	32	160	4,23
Pelayanan Internet	0	0	0	0	22	66	44	176	34	170	4,12

Banking memberikan layanan yang tepat janji												
Pelayanan Internet Banking menyelesaikan tugas secara akurat	0	0	0	0	13	39	57	228	30	150	4,17	
Nilai rerata variabel kehandalan dan keselamatan											4,17	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi kategori tinggi mengenai kehandalan dan keselamatan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 4,17.

4.3.3 Efisiensi Transaksi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai efisiensi transaksi dapat dilihat dalam tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi Transaksi

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Informasi di IBS sudah Up to Date	0	0	0	0	29	87	46	184	25	125	3,96
IBS menyediakan fungsi bantuan lengkap	0	0	5	10	30	90	39	146	26	130	3,76
Proses transaksi cepat	0	0	0	0	30	90	46	184	24	120	3,94
Nilai rerata variabel efisiensi transaksi											3,88

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai efisiensi transaksi, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,88 yang berkategori tinggi.

4.3.4 Dukungan Pelanggan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai dukungan pelanggan dapat dilihat dalam tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Pelanggan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Pelayanan Internet Banking berisi layanan cukup	0	0	0	0	36	108	46	184	18	70	3,62
Kasus masalah terjadi dapat menghubungi karyawan segera	0	0	4	8	24	72	39	156	33	165	4,01
Pelayanan Internet Banking berisi bagian FAQ (dokumen online yang menimbulkan serangkaian pertanyaan dan	0	0	4	8	23	69	35	140	38	190	4,07

jawaban yang umum tentang topik tertentu) yang komprehensif untuk memandu masalah umum											
Proses Pelayanan Internet Banking untuk memecahkan masalah dengan cepat	0	0	0	0	27	81	42	168	31	155	4,04
Pelayanan Internet Banking menyediakan staf berpengalaman untuk memecahkan masalah	0	0	5	10	24	72	41	164	30	150	4,96
Staf dapat menjelaskan langkah untuk menggunakan dan kondisi untuk	0	0	5	10	20	60	41	164	34	170	4,04

menggunakan jelas											
Nilai rerata variabel Dukungan Pelanggan											4,12

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai dukungan pelanggan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 4,12 yang berkategori tinggi.

4.3.5 Layanan Keamanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai layanan keamanan dapat dilihat dalam tabel 4.8 di bawah ini

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Layanan Keamanan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Pelayanan Internet	0	0	7	14	0	0	4	176	49	245	4,35

Banking menyimpan akurat dari transaksi											
Pelayanan Internet Bankingmemb erikan kemanan bagi data transaksi dan privasi	0	0	4	8	0	0	47	188	49	245	4,41
Tidak ada masalah elama mengunakan layanan Pelayanan Internet Banking	0	0	4	8	0	0	45	180	51	255	4,43
Pelayanan Internet Banking	0	0	7	14	0	0	44	176	49	245	4,35

adalah aman												
Dapat memeriksa validitas dan detail dari transaksi mala lalu setiap kali	0	0	4	8	0	0	45	180	51	255	4,43	
Nilai rerata variabel Layanan Keamanan												4,40

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai layanan keamanan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 4,40 yang berkategori sangat tinggi.

4.3.6 Kemudahan Penggunaan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kemudahan penggunaan dapat dilihat dalam tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Mudah untuk menemukan informasi dalam system IBS	0	0	0	0	34	102	48	192	18	90	3,84
Situs IBS mudah digunakan	0	0	0	0	28	84	48	192	24	120	3,96
Bahasa di situs mudah dimengerti	0	0	3	6	57	171	23	92	17	85	3,54
Format output mudah dibaca	0	0	0	0	33	99	46	184	21	105	3,88
Informasi dan teks yang jelas dan mudah	0	0	3	6	57	171	23	92	17	85	3,54

dimengerti												
System IBS memberikan instruksi yang jelas	0	0	0	0	24	72	51	204	25	125	4,01	
IBS atau transaksi cepat	0	0	6	12	56	168	23	92	15	75	3,47	
Nilai rerata variabel <i>kemudahan penggunaan</i>											3,75	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai kemudahan penggunaan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,75 yang berkategori tinggi.

4.3.7 Kinerja Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden pada pengguna kinerja pelayanan dapat dilihat dalam tabel 5.0 di bawah ini:

Tabel 5.0

Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Situs Pelayanan internet Banking menyediakan dalam multi bahasa	0	0	6	12	40	120	45	180	9	45	3,57
IBS menyediakan 24 jam – 7 hari layanan	0	0	0	0	28	84	54	216	18	90	3,90
Kemudahan untuk mentransfer antara bank	0	0	2	4	28	84	46	184	24	120	3,92
Memberikan registrasi online.	0	0	0	0	27	81	53	212	20	100	3,93
Nilai rerata variabel kinerja pelayanan											3,83

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai kinerja pelayanan terhadap produk yang ditawarkan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,83 yang berkategori tinggi

4.3.8 Layanan Konten

Untuk mengetahui tanggapan responden pada pengguna layanan konten dapat dilihat dalam tabel 5.1 di bawah ini:

Tabel 5.1
Tanggapan Responden Terhadap Layanan Konten

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Situs IBS memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan	0	0	6	12	41	123	35	140	18	90	3,65
Situs IBS memberikan informasi yang akurat	0	0	0	0	24	72	53	212	23	115	3,99

Situs IBS menyediakan informasi yang terpercaya	0	0	4	8	28	84	43	172	25	125	3,89
Nilai rerata variabel kinerja pelayanan											3,84

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi mengenai layanan konten terhadap produk yang ditawarkan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,84 yang berkategori tinggi

4.3.9 Kepercayaan

Untuk mengetahui tanggapan responden pada kepercayaan dapat dilihat dalam tabel 5.2 di bawah ini:

Tabel 5.2

Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Rerata
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Saya sangat mempercayai internet banking.	0	0	0	0	28	84	44	176	28	140	4,00
Saya sangat mempercayai bank di mana saya menjadi nasabahnya.	0	0	5	10	27	81	43	172	25	125	3,88
Saya sangat mempercayai transaksi internet banking.	0	0	0	0	24	72	47	188	29	145	4,05
Nilai rerata variabel kepercayaan											3,08

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pelanggan memiliki persepsi yang sedang mengenai kepercayaan terhadap produk yang ditawarkan, tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,08 yang berkategori sedang.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan r tabel. Nilai r tabel untuk sampel 100 dengan tingkat signifikan 5 % menunjukkan r tabel sebesar 0,197. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban responden tersebut valid atau tidak. Hal itu mengingat jawaban para responden satu dengan yang lain berbeda. Sehingga perlu dibuat validitas. Kriteria dikatakan valid apabila nilai r hitung \geq nilai r tabel. Berdasarkan tabel 5.3 dibawah ini menunjukkan bahwa pada pegujian validitas untuk masing-masing. Adapun hasil dari pengujian validitas ditetapkan antara lain:

Tabel 5.3

Uji Validitas

Variabel	Indikator	α	R tabel	r Hitung	Ket
Kehandalan keselamatan	X1.1	0,05	0,197	0,490	Valid
	X1.2	0,05	0,197	0,527	Valid
	X1.3	0,05	0,197	0,715	Valid
Efisiensi Transaksi	X2.1	0,05	0,197	0,633	Valid
	X2.2	0,05	0,197	0,752	Valid

	X2.3	0,05	0,197	0,832	Valid
Dukungan Pelanggan	X3.1	0,05	0,197	0,703	Valid
	X3.2	0,05	0,197	0,933	Valid
	X3.3	0,05	0,197	0,881	Valid
	X3.4	0,05	0,197	0,482	Valid
	X3.5	0,05	0,197	0,863	Valid
	X3.6	0,05	0,197	0,842	Valid
Layanan Keamanan	X4.1	0,05	0,197	0,512	Valid
	X4.2	0,05	0,197	0,846	Valid
	X4.3	0,05	0,197	0,778	Valid
	X4.4	0,05	0,197	0,512	Valid
	X4.5	0,05	0,197	0,812	Valid
	X4.6	0,05	0,197	0,778	Valid
Kemudahan Penggunaan	X5.1	0,05	0,197	0,365	Valid
	X5.2	0,05	0,197	0,462	Valid
	X5.3	0,05	0,197	0,662	Valid
	X5.1	0,05	0,197	0,634	Valid

	X5.2	0,05	0,197	0,662	Valid
	X5.3	0,05	0,197	0,330	Valid
	X5.1	0,05	0,197	0,525	Valid
Kinerja pelayanan	X6.1	0,05	0,197	0,893	Valid
	X6.2	0,05	0,197	0,917	Valid
	X6.3	0,05	0,197	0,545	Valid
	X6.4	0,05	0,197	0,801	Valid
Layanan Konten	X7.1	0,05	0,197	0,337	Valid
	X7.2	0,05	0,197	0,483	Valid
	X7.3	0,05	0,197	0,587	Valid
Kepercayaan	X8.1	0,05	0,197	0,609	Valid
	X8.2	0,05	0,197	0,708	Valid
	X8.3	0,05	0,197	0,837	Valid
				0,845	
Kepuasan pelanggan	Y1	0,05	0,197	0,379	Valid
	Y2	0,05	0,197	0,592	Valid
	Y3	0,05	0,197	0,621	Valid

	Y4	0,05	0,197	0,768	Valid
--	----	------	-------	-------	-------

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dapat dilihat dari tabel 5.3 diatas dapat ketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,197, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat dipercaya untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>0,70$ (Ghozali, 2011). Berikut hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap variable kehandalan keselamatan , efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 5.4

Uji Relibilitas Indikator Variabel

No	Variabel	Cronbach Alpha	r Tabel	Keterangan
1.	Kehandalan keselamatan	0,737	0,7	Reliabel
2.	Efisiensi transaksi	0,858	0,7	Reliabel
3.	Dukungan pelanggan,	0,925	0,7	Reliabel
4.	Layanan keamanan,	0,877	0,7	Reliabel
5.	Kemudahan penggunaan,	0,793	0,7	Reliabel
6.	Kinerja pelayanan,	0,902	0,7	Reliabel
7.	Layanan konten,	0,650	0,7	Reliabel
8.	Kepercayaan	0,845	0,7	Reliabel
9.	Kepuasan pelanggan	0,775	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yaitu kehandalan keselamatan , efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan dan kepuasan pelanggan, diperoleh nilai r

alpha lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

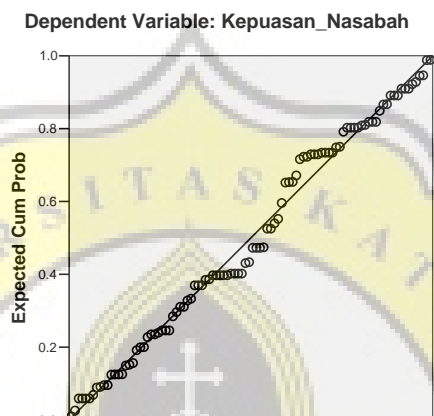
4.5.1 Pengujian Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau yang mendekati normal. (Ghozali, 2006:95) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data sampel dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal. Model yang baik adalah yang memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali, 2009). Hasil uji normalitas data dengan menggunakan analisis grafik yaitu grafik normal plot menunjukkan titik - titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal. Analisis grafik dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 5.5

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji normalitas juga bisa dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov Test antara lain sebagai berikut :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.83627026
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.074
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,298 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

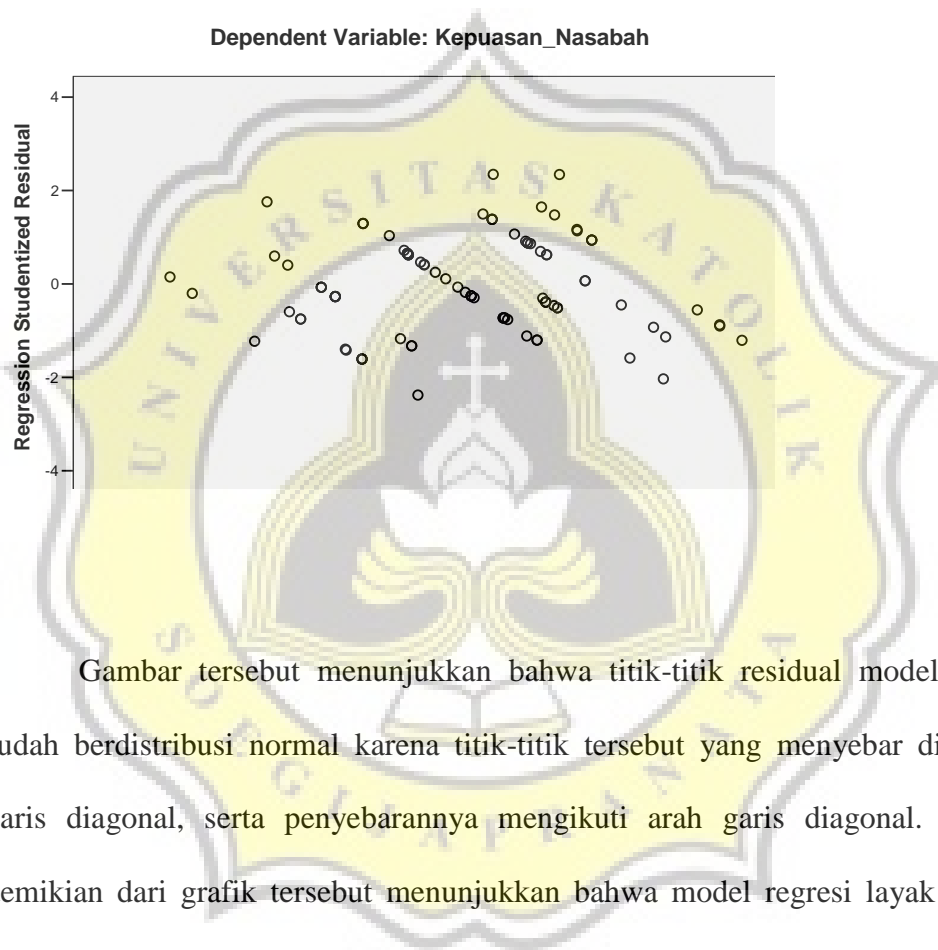
4.5.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Maksudnya adalah jika titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak, maka disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006:125). Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi-keobservasi lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan variabel independen. Dari *scatterplots* terlihat titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dibawah ini terdapat gambar heteroskedastisitas:

Gambar 5.6

Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



Gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik residual model regresi sudah berdistribusi normal karena titik-titik tersebut yang menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dari grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut dan titik – titik menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang

digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi ini.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini juga menggunakan Uji Glejser untuk menguji apakah data terjadi heteroskedastisitas. Adapun uji Glejser dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.7

Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.599	.657		5.475	.000
	Keandalan_Keselamatan	-.025	.037	-.075	-.672	.503
	Efisiensi_Transaksi	.086	.035	.349	.457	.100
	Dukungan_pelanggan	.006	.013	.049	.442	.660
	Keamanan_Pelayanan	-.081	.022	-.341	-1.621	.090
	Kepercayaan	-.136	.034	-.541	-.972	.401

a. Dependent Variable: absres

Dari tabel diatas dapat dilihat Dari tingkat signifikan yang lebih besar Dari 0,05 hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.5.3 Pengujian Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas (*independent variabel*). Model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Multikolinearitas* terjadi apabila VIF berada diatas 10 dan nilai toleransi dibawah 0,1 (Ghozali, 2006:95)

Untuk mendeteksi gejala Multikolinearitas dilakukan dengan cara melihat nilai (VIF) *Variance Inflation Factor* (Ghozali, 2009). Pada perhitungan ini tidak ada satupun variabel independen yang memiliki VIF kurang dari 10, maka data ini bebas dari Multikolinearitas. Sedangkan berdasarkan nilai *tolerance* variabel independen yang memiliki *tolerance* lebih dari 0,1. Untuk hasil selengkapnya dapat dilihat dari tabel 5.8 :

Tabel 5.8
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-8.743	1.843		-4.743	.000		
Keandalan_Keselamatan	.545	.076	.443	7.119	.000	.741	1.349
Efisiensi_Transaksi	.095	.112	.097	.852	.396	.221	4.524
Dukungan_pelanggan	.083	.032	.171	2.568	.012	.652	1.534
Keamanan_Pelayanan	.094	.045	.118	2.074	.041	.882	1.134
Kemudahan_Pelayanan	.201	.030	.392	6.626	.000	.819	1.220
kinerja	.215	.103	.231	2.095	.039	.236	4.242
Layanan_Konten	.270	.122	.260	2.206	.030	.206	4.850
Kepercayaan	.068	.113	.069	.606	.546	.225	4.448

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Hasil Output data, 2016

Nilai VIF untuk masing-masing variabel independen dalam persamaan memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka semua variabel dalam model tidak terkena masalah multikolinearitas.

4.5.4 Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Adapun uji linier dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 5.9

Uji Linieritas

Variabel	Nilai <i>F</i> <i>Hitung</i>	Nilai <i>F</i> Tabel	Keterangan
Keandalan Keselamatan	4,341	2,4	Linier
Efisiensi transaksi	4,085	2,4	Linier
Dukungan pelanggan	13,946	2,4	Linier
Keamanan Pelayanan	12,369	2,4	Linier
Kemudahan Pelayanan	7,950	2,4	Linier
KInerja	3,515	2,4	Linier

Layanan Konten	12,033	2,4	Linier
Kepercayaan	5,309	2,4	Linier

Nilai Probabilitas Nilai F Hitung $>$ F tabel maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang Linear

4.5.5 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu. Pada periode t dengan kesalahan Pada $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi, Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari autokorelasi. Pengujian autokorelasi menggunakan metode Run test. Alasannya menggunakan metode tersebut, karena metode Run Test lebih akurat dalam mendeteksi nilai residual yang memiliki korelasi yang tinggi. Menurut Ghozali (2009) bahwa nilai sig yang kurang dari 0,05, dapatlah disimpulkan terjadi autokorelasi antara nilai residual.

Tabel 6.0
Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.05711
Cases < Test Value	46
Cases >= Test Value	54
Total Cases	100
Number of Runs	63
Z	2.493
Asymp. Sig. (2-tailed)	.127

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS versi 19.0

Berdasarkan tabel 6.0 diperoleh hasil uji autokorelasi yaitu nilai asymp sig (2-tailed) menunjukkan angka 0,127, berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi

4.5.6 Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar hubungan variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Variable intervening merupakan variable antara atau moderating regresi dengan variable intervening dapat digunakan untuk

melihatnya pengaruh langsung antara satu variable dengan variable lain.
(Ghozali, 2009)

Berdasarkan hasil persamaan koefisien regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara kehandalan keselamatan , efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dapat di lihat pada tabel 6.1 sebagai berikut :

Tabel 6.1
Hasil persamaan koefisien regresi

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	-15.953	2.112		-7.553	.000		
	Keandalan_Keselamatan	.546	.079	.473	6.890	.000	.492	2.034
	Efisiensi_Transaksi	.182	.079	.211	2.286	.025	.273	3.664
	Dukungan_pelanggan	.091	.029	.218	3.197	.002	.500	2.000
	Keamanan_Pelayanan	.231	.050	.279	4.594	.000	.628	1.591
	Kemudahan_Pelayanan	.166	.030	.309	5.570	.000	.753	1.327
	Layanan_Konten	.278	.097	.262	2.861	.005	.276	3.620
	kinerja	.478	.096	.442	4.981	.000	.294	3.396
	Kepercayaan	.001	.078	.001	.008	.994	.291	3.442

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasar tabel 6.1 maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = -15,953 + 0,546 X_1 + 0,182 X_2 + 0,091 X_3 + 0,231 X_4 + 0,166 X_5 + 0,478 X_6 + 0,278 X_7 + 0,001 X_8$$

- a. Nilai konstanta -15,593 mempunyai arti bahwa apabila nilai variabel kehandalan keselamatan, efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten dan kepercayaan adalah tetap (konstan) maka perubahan variabel kepuasan pelanggan adalah negative
- b. Koefisien regresi $b_1 = 0,546$ artinya apabila kehandalan keselamatan ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- c. Koefisien regresi $b_2 = 0,182$ artinya apabila efisiensi transaksi ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- d. Koefisien regresi $b_3 = 0,091$ artinya apabila dukungan pelanggan ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- e. Koefisien regresi $b_4 = 0,231$ artinya apabila keamanan pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- f. Koefisien regresi $b_5 = 0,166$ artinya apabila kemudahan pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- g. Koefisien regresi $b_6 = 0,478$ artinya apabila kinerja ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat
- h. Koefisien regresi $b_7 = 0,278$ artinya apabila layanan konten ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat

- i. Koefisien regresi $b_8 = 0,001$ artinya apabila kepercayaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat

4.5.7 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai Adjusted R square (R^2) yaitu sebesar 0,771 artinya variabel kehandalan keselamatan, efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan mampu menjelaskan (Y) sebesar 77,1%, sedangkan sisanya sebesar 22,9% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil Output SPSS dari Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6.2

Koefisiendeterminasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.771	.872

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan_Pelayanan, Keamanan_Pelayanan, Dukungan_pelanggan, Layanan_Konten, Keandalan_Keselamatan, kinerja, Efisiensi_Transaksi

Sumber : Hasil Output SPSS, 2016

4.5.8 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial ini dilakukan dengan menggunakan 5 langkah meliputi :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-15.953	2.112					
	Keandalan_Keselamatan	.546	.079	.473	6.890	.000	.492	2.034
	Efisiensi_Transaksi	.182	.079	.211	2.286	.025	.273	3.664
	Dukungan_pelanggan	.091	.029	.218	3.197	.002	.500	2.000
	Keamanan_Pelayanan	.231	.050	.279	4.594	.000	.628	1.591
	Kemudahan_Pelayanan	.166	.030	.309	5.570	.000	.753	1.327
	Layanan_Konten	.278	.097	.262	2.861	.005	.276	3.620
	kinerja	.478	.096	.442	4.981	.000	.294	3.396
	Kepercayaan	.001	.078	.001	.008	.994	.291	3.442

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

a. Pengujian Hipotesis Kehandalan keselamatan terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan keselamatan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.546 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila kehandalan keselamatan meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

b. Pengujian Hipotesis efisiensi transaksi terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi transaksi terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.182 dengan nilai signifikan sebesar $0.025 < 0,05$. Menyatakan efisiensi transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila efisiensi transaksi meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

c. Pengujian Hipotesis dukungan pelanggan terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan pelanggan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.091 dengan nilai signifikan sebesar $0.002 < 0,05$. Menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila dukungan pelanggan meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

d. Pengujian Hipotesis keamanan pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.231 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Menyatakan keamanan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila kehandalan keselamatan meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

- e. Pengujian Hipotesis kemudahan pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.166 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$.

Menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila kehandalan keselamatan meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

- f. Pengujian Hipotesis kinerja terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.478 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Menyatakan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, kinerja meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

g. Pengujian Hipotesis layanan konten terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan konten terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.278 dengan nilai signifikan sebesar $0.005 < 0,05$. Menyatakan layanan konten berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila layanan konten meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

h. Pengujian Hipotesis kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.001 dengan nilai signifikan sebesar $0.994 > 0,05$. Menyatakan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila kepercayaan meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.

4.5.10 Uji Hipotesis Serentak (F test)

Pengujian koefisien regresi bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel bebas x dan variabel terikat Y , apakah x secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y dengan langkah-langkah sebagai berikut :

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	259.515	8	32.439	42.637	.000 ^a
	Residual	69.235	91	.761		
	Total	328.750	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Kemudahan_Pelayanan, Keamanan_Pelayanan, Dukungan_pelanggan, Layanan_Konten, Keandalan_Efisiensi, kinerja, Efisiensi_Transaksi

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dan gambar kurva diatas, dimana F tabel 2,46 sedangkan F hitung 42,637, berarti F hitung > F tabel dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dimana nilai ini < 0,05 maka dikatakan signifikan sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan Penolakan Ho berarti koefisien regresi adalah signifikan atau tidak dapat dianggap sama dengan nol, sehingga variabel kehandalan keselamatan , efisiensi transaksi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, kepercayaan didalam model regresi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis diterima.

Pembahasan

1) Pengaruh Keandalan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan Internet Banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila keandalan dan keselamatan meningkat, maka kepuasan penggunaan Internet Banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa keandalan keselamatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking. Dengan demikian jika keandalan dan keselamatan meningkat maka konsumen akan merasa senang dan puas serta mengakibatkan meningkatnya kepuasan penggunaan internet banking.

2) Pengaruh Efisiensi Transaksi Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi transaksi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.025 < 0,05$, dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila efisiensi transaksi meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa efisiensi transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Jadi jika efisiensi transaksi meningkat maka kepuasan penggunaan internet banking akan meningkat.

3) Pengaruh Dukungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.002 < 0,05$, dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila dukungan pelanggan meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa dukungan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking. Dengan demikian jika dukungan pelanggan dapat tercapai maka konsumen akan merasa senang dan mengakibatkan meningkatnya kepuasan penggunaan internet banking.

4) Pengaruh Keamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ dengan demikian

hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila keamanan pelayanan meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa keamanan pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking. Dengan demikian meningkatnya keamanan pelayanan akan diikuti peningkatan pada kepuasan penggunaan internet banking.

5) Pengaruh Kemudahan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kemudahan pelayanan meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa meningkatnya kemudahan pelayanan maka kepuasan penggunaan internet banking akan meningkat.

6) Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai

signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking, maka jika kinerja meingkat akan pula diikuti meningkatnya Kepuasan Penggunaan Internet Banking.

7) Pengaruh Layanan Konten Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konten berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.005 < 0,05$ dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan konten meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan (Rangsan.Nochai and Titida. Nochai, 2013) menyatakan bahwa layanan konten berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking, maka jika layanan konten meingkat akan pula diikuti meningkatnya Kepuasan Penggunaan Internet Banking.

8) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar $0.994 > 0,05$ dengan demikian hipotesis penelitian ditolak. Hal ini dapat diartikan apabila kepercayaan meningkat, maka kepuasan penggunaan internet banking belum tentu berbanding lurus dengan kepercayaan.

Dalam analisis deskriptif kepercayaan berdasarkan data yang di peroleh dari jawaban responden pada kuisioner, secara keseluruhan memiliki persepsi yang berkategori sedang tercermin dalam nilai rata rata 3.08. Hal ini dapat dikaitkan dengan nasabah bank. Dalam hal ini di dalam pekerjaannya diharuskan untuk menggunakan internet banking jadi berkenan atau tidak berkenan dia harus menggunakan internet banking walaupun dia tidak percaya. Itu adalah suatu kebijakan yang ada dalam bank. Kemudian ketika seorang nasabah menggunakan internet banking mereka puas terhadap layanan yang diberikan namun ketika dihadapkan dengan harus bertransaksi dengan nominal yang besar, nasabah tersebut lebih memilih untuk melakukan transaksi langsung di bank.