

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah hasil penggabungan PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan tersebut dilakukan sebagai upaya memperkuat industri perbankan syariah nasional serta meningkatkan daya saing perbankan syariah Indonesia di tingkat nasional maupun global.

Sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Produk dan layanan tersebut meliputi penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta berbagai layanan perbankan lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas operasionalnya.

Kehadiran Bank Syariah Indonesia memberikan alternatif layanan keuangan bagi masyarakat yang menginginkan sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dengan jaringan layanan yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, Bank Syariah Indonesia terus berupaya

meningkatkan kualitas layanan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah.

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kota Banjarmasin yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Kota Banjarmasin merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan yang berperan sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, dan jasa. Secara administratif, Kota Banjarmasin terdiri atas lima kecamatan, yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara dengan luas wilayah sekitar 98,46 km².

Berdasarkan data kependudukan tahun 2025, jumlah penduduk Kota Banjarmasin mencapai sekitar 683.091 jiwa. Jumlah penduduk tersebut menunjukkan bahwa Kota Banjarmasin memiliki potensi yang besar dalam perkembangan berbagai sektor ekonomi dan jasa, termasuk sektor perbankan. Selain itu, masyarakat Kota Banjarmasin didominasi oleh penduduk beragama Islam dengan persentase lebih dari 96 persen dari total penduduk. Kondisi tersebut menjadikan Kota Banjarmasin sebagai lokasi yang relevan untuk penelitian yang berkaitan dengan perilaku nasabah perbankan syariah.

Berdasarkan karakteristik wilayah dan masyarakat tersebut, masyarakat Kota Banjarmasin yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dipilih sebagai responden dalam penelitian ini. Pemilihan responden tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh religiusitas intrinsik dan religiusitas ekstrinsik

terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.

B. Hasil Penelitian

1. Jenis kelamin

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-Laki	26	26,0
Perempuan	74	74,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah, 2026

Interpretasi:

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 74 orang (74,0%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 26 orang (26,0%).

2. Usia

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase %
17–25 Tahun	80	80,0
26–35 Tahun	14	14,0
36–45 Tahun	3	3,0
> 45 Tahun	3	3,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah, 2026

Interpretasi:

Mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun sebanyak 80 orang (80,0%), diikuti usia 26–35 tahun sebanyak 14 orang (14,0%), sedangkan usia 36–45 tahun dan di atas 45 tahun masing-masing sebanyak 3 orang (3,0%).

3. Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase (%)
6 Bulan – 1 Tahun	33	33,0
1–3 Tahun	48	48,0
3–5 Tahun	19	19,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah, 2026

Interpretasi:

Sebagian besar responden telah menjadi nasabah BSI selama 1–3 tahun yaitu sebanyak 48 orang (48,0%), diikuti kategori 6 bulan–1 tahun sebanyak 33 orang (33,0%).

4. Produk Yang Di Gunakan

Karena pertanyaan ini bersifat pilihan ganda, satu responden dapat menggunakan lebih dari satu produk.

Tabel 4. 4**Karakteristik Responden Berdasarkan Produk BSI yang Digunakan**

Produk	Jumlah pengguna
Tabungan	64
Mobile banking	51
pembiayaan	9
Deposito	2
Lainnya	1

Sumber: Data diolah, 2026

Interpretasi:

Produk yang paling banyak digunakan responden adalah Tabungan dengan 64 pengguna, diikuti Mobile Banking sebanyak 51 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa produk penghimpunan dana dan layanan digital merupakan layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah BSI dalam penelitian ini

C. Hasil Analisis

1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sebelum digunakan untuk menguji hipotesis. Pengujian mencakup validitas konvergen (outer loadings dan AVE), reliabilitas konstruk (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability), validitas diskriminan (Fornell-Larcker Criterion dan HTMT), serta uji multikolinieritas indikator (Outer VIF).

a. *Uji Validitas Konvergen: Outer Loadings*

Validitas konvergen pada level indikator diuji melalui nilai outer loadings. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai outer loading $\geq 0,60$. Berikut hasil pengujian seluruh indikator dalam model penelitian

Tabel 4. 5 Outer Loadings – Matrix

Indikator	X1	X2	Y	Z	Z×X1	Z×X2
X1.1	0.814					
X1.2	0.814					
X1.3	0.748					
X1.4	0.835					
X1.5	0.736					
X1.6	0.690					
X1.7	0.594					
X1.8	0.759					
X2.1		0.779				
X2.2		0.768				
X2.3		0.645				
X2.4		0.724				
X2.5		0.692				
X2.6		0.825				

Indikator	X1	X2	Y	Z	Z×X1	Z×X2
X2.7		0.714				
X2.8		0.811				
Y.1			0.819			
Y.2			0.784			
Y.3			0.737			
Y.4			0.707			
Y.5			0.679			
Y.6			0.758			
Y.7			0.743			
Y.8			0.716			
Z.1				0.832		
Z.2				0.844		
Z.3				0.763		
Z.4				0.683		
Z.5				0.737		
Z.6				0.755		
Z.7				0.698		
Z.8				0.776		
Z×X1					1.000	
Z×X2						1.000

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1, seluruh indikator dari keempat konstruk memiliki nilai outer loading di atas batas minimum 0,60. Nilai loading Religiusitas Intrinsik (X1) berkisar antara 0,594–0,835, Religiusitas Ekstrinsik (X2) antara 0,645–0,825, Loyalitas Nasabah (Y) antara 0,679–0,819, dan Kepercayaan (Z) antara 0,683–0,844. Seluruh indikator dinyatakan valid secara konvergen dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. *Uji Reliabilitas Konstruk dan Validitas Konvergen (AVE)*

Reliabilitas konstruk diuji melalui nilai Cronbach's Alpha (CA), Composite Reliability rho_a (ρ_a), dan Composite Reliability rho_c (ρ_c) dengan syarat seluruh nilai $> 0,70$. Validitas konvergen pada level konstruk diuji melalui Average Variance Extracted (AVE) dengan syarat nilai AVE $> 0,50$ untuk setiap konstruk.

Tabel 4. 6

Reliabilitas Konstruk dan Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	CR (ρ_a)	CR (ρ_c)	AVE	Keterangan
Religiusitas Intrinsik (X1)	0.890	0.902	0.912	0.566	Reliabel / Valid
Religiusitas Ekstrinsik (X2)	0.887	0.899	0.909	0.558	Reliabel / Valid

Variabel	Cronbach's Alpha	CR (ρ_a)	CR (ρ_c)	AVE	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	0.884	0.885	0.908	0.553	Reliabel / Valid
Kepercayaan (Z)	0.897	0.902	0.917	0.582	Reliabel / Valid

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2, nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel berada pada rentang 0,884–0,897, Composite Reliability (ρ_a) pada rentang 0,885–0,902, dan Composite Reliability (ρ_c) pada rentang 0,908–0,917. Nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50 dengan rentang 0,553–0,582. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan reliabel sekaligus memenuhi validitas konvergen.

c. *Uji Validitas Diskriminan: Fornell-Larcker Criterion*

Fornell-Larcker Criterion merupakan pendekatan klasik untuk menguji validitas diskriminan. Kriteria terpenuhi apabila nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk (angka diagonal, dicetak tebal dengan latar hijau) lebih besar dari korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya di baris atau kolom yang sama.

Tabel 4. 7**Discriminant Validity – Fornell-Larcker Criterion**

Variabel	X1	X2	Y	Z
Religiusitas Intrinsik (X1)	0.753			
Religiusitas Ekstrinsik (X2)	0.649	0.747		
Loyalitas Nasabah (Y)	0.673	0.760	0.744	
Kepercayaan (Z)	0.695	0.695	0.802	0.763

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3, nilai akar AVE (diagonal) untuk masing-masing konstruk adalah: $X1 = 0,753$; $X2 = 0,747$; $Y = 0,744$; dan $Z = 0,763$. Seluruh nilai diagonal tersebut lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk di kolom atau baris yang sama. Dengan demikian, seluruh konstruk terbukti berbeda satu sama lain dan memenuhi kriteria validitas diskriminan Fornell-Larcker.

d. *Uji Validitas Diskriminan: HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)*

Sebagai konfirmasi tambahan atas validitas diskriminan, digunakan pendekatan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) yang dinilai lebih sensitif dan akurat dibandingkan Fornell-Larcker. Konstruk dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai $HTMT < 0,90$.

Tabel 4. 8
Discriminant Validity – HTMT Matrix

Variabel	X1	X2	Y	Z	Z×X1	Z×X2
Religiusitas Intrinsik (X1)	—					
Religiusitas Ekstrinsik (X2)	0.690	—				
Loyalitas Nasabah (Y)	0.732	0.834	—			
Kepercayaan (Z)	0.758	0.747	0.891	—		
Z×X1	0.575	0.293	0.374	0.416	—	
Z×X2	0.361	0.389	0.432	0.474	0.629	—

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4, seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas 0,90. Nilai tertinggi terdapat pada pasangan Z–Y sebesar 0,891, yang masih di bawah batas kritis sehingga dapat diterima. Seluruh konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan berdasarkan kriteria HTMT. Dengan terpenuhinya Fornell-Larcker (Tabel 4.3) dan HTMT, validitas diskriminan model penelitian ini dinyatakan terpenuhi secara menyeluruh.

e. *Uji Multikolinieritas Indikator (Outer VIF)*

Uji Outer VIF dilakukan untuk memastikan tidak ada korelasi yang terlalu tinggi antar indikator dalam satu konstruk yang dapat mengganggu kestabilan estimasi. Model dinyatakan bebas multikolinieritas apabila nilai $VIF < 5,0$.

Tabel 4. 9
Collinearity Statistics – Outer Model (VIF)

Indikator	Nilai VIF	Keterangan
X1.1	2.882	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.2	2.853	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.3	1.944	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.4	3.088	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.5	2.300	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.6	2.170	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.7	1.651	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X1.8	2.510	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X2.1	2.330	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X2.2	2.322	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X2.3	2.636	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X2.4	2.918	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)
X2.5	1.914	Bebas Multikolinieritas ($< 5,0$)

Indikator	Nilai VIF	Keterangan
X2.6	2.764	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
X2.7	1.838	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
X2.8	2.235	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.1	3.417	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.2	2.755	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.3	2.109	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.4	1.996	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.5	2.146	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.6	2.337	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.7	2.149	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Y.8	1.688	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.1	3.387	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.2	4.601	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.3	2.500	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.4	1.798	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.5	2.994	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.6	2.525	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.7	2.177	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z.8	2.699	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z×X1	1.000	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)

Indikator	Nilai VIF	Keterangan
Z×X2	1.000	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5, seluruh nilai Outer VIF dari 34 indikator berada di bawah 5,0. Nilai tertinggi adalah Z.2 sebesar 4,601 yang masih dalam batas aman. Tidak terdapat masalah multikolinieritas pada seluruh indikator penelitian ini.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Setelah seluruh kriteria outer model dinyatakan terpenuhi, evaluasi dilanjutkan pada inner model. Pengujian mencakup uji multikolinieritas konstruk (Inner VIF), koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui Bootstrapping. PLS-SEM bersifat non-parametrik sehingga tidak memerlukan uji asumsi klasik seperti normalitas atau heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinieritas Konstruk (Inner VIF)

Uji Inner VIF dilakukan untuk memastikan tidak ada multikolinieritas yang tinggi antar variabel independen pada level konstruk dalam model struktural. Nilai $VIF < 5,0$ menunjukkan model bebas dari masalah multikolinieritas.

Tabel 4. 10
Collinearity Statistics – Inner Model (VIF)

Jalur	Nilai VIF	Keterangan
Religiusitas Intrinsik (X1) → Y	2.859	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Religiusitas Ekstrinsik (X2) → Y	2.288	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z×X1 → Y	2.259	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)
Z×X2 → Y	1.984	Bebas Multikolinieritas (< 5,0)

Sumber: Output SmartPLS (data diolah

Berdasarkan tabel 4.6, seluruh nilai Inner VIF antar konstruk berada jauh di bawah batas 5,0. Nilai tertinggi adalah jalur X1→Y sebesar 2,859. Dengan demikian, model struktural dinyatakan bebas dari masalah multikolinieritas antar konstruk dan estimasi koefisien jalur dinyatakan stabil.

b. *Koefisien Determinasi (R^2)*

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh seluruh variabel independen dan moderasi dalam model. Pedoman interpretasi: $R^2 > 0,25$ = lemah; $R^2 > 0,50$ = moderat; $R^2 > 0,75$ = kuat.

Tabel 4. 11
Koefisien Determinasi (R^2)

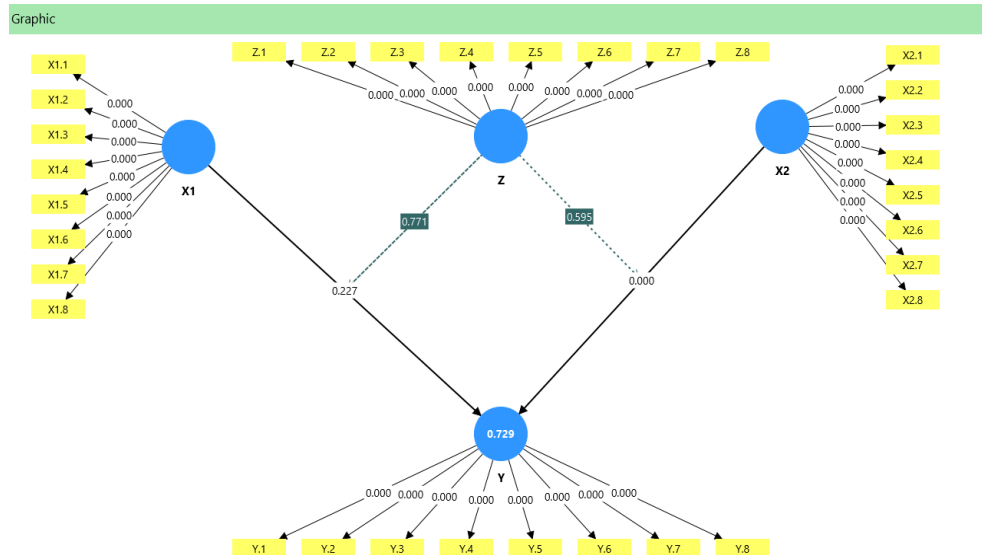
Variabel Endogen	R^2	R^2 Adjusted	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	0.729	0.715	Moderat – Cukup Kuat

Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7, nilai R^2 untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 0,729. Artinya, 72,9% variabilitas loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan secara simultan oleh variabel Religiusitas Intrinsik (X1), Religiusitas Ekstrinsik (X2), Kepercayaan (Z), serta interaksi efek moderasinya ($Z \times X1$ dan $Z \times X2$). Sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai R^2 Adjusted sebesar 0,715 mengonfirmasi bahwa model memiliki daya prediksi yang tergolong cukup kuat (moderat).

c. *Model Struktural (Path Diagram)*

Gambar berikut menyajikan visualisasi model struktural hasil analisis Bootstrapping. Angka pada setiap jalur menunjukkan nilai P-value. Jalur dengan garis tegas (hitam) menunjukkan pengaruh langsung, sedangkan jalur dengan garis putus-putus (teal) menunjukkan efek moderasi. Nilai $R^2 = 0,729$ ditampilkan di dalam lingkaran variabel Y.



Sumber: Output SmartPLS (data diolah)

Gambar 4.1 Visualisasi Model Struktural

Dari path diagram di atas terlihat bahwa jalur $X2 \rightarrow Y$ P-value = 0,000 (signifikan), sedangkan jalur $X1 \rightarrow Y$ ($P = 0,227$), $Z \times X1 \rightarrow Y$ ($P = 0,771$), dan $Z \times X2 \rightarrow Y$ ($P = 0,595$) tidak signifikan. Hal ini memberikan gambaran awal bahwa hanya dua dari lima hipotesis yang didukung oleh data

d. *Pengujian Hipotesis – Path Coefficients (Bootstrapping)*

Pengujian signifikansi hipotesis dilakukan dengan metode resampling Bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Hipotesis diterima apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05 (Hair

et al., 2019). Kolom O = Original Sample (koefisien jalur), M = Sample Mean, dan STDEV = Standard Deviation.

1) Pengujian Hipotesis – *Path Coefficients (Bootstrapping)*

Pengujian signifikansi hipotesis dilakukan dengan metode resampling Bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Hipotesis diterima apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05 (Hair et al., 2019). Kolom O = Original Sample (koefisien jalur), M = Sample Mean, dan STDEV = Standard Deviation.

Tabel 4. 12

Hasil Pengujian Hipotesis – Path Coefficients (Bootstrapping)

Hubungan	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 (Religiusitas Intrinsik) -> Y (Loyalitas)	0.125	0.12	0.104	1.208	0.227
X2 (Religiusitas Ekstrinsik) -> Y (Loyalitas)	0.348	0.349	0.092	3.795	0
Z (Kepercayaan) x X1 (Religiusitas Intrinsik) -> Y (Loyalitas)	0.021	0.016	0.073	0.291	0.771
Z (Kepercayaan) x X2 (Religiusitas Ekstrinsik) -> Y (Loyalitas)	-0.039	-0.028	0.073	0.531	0.595

Z (Kepercayaan) - > Y (Loyalitas)	0.464	0.476	0.106	4.389	0
---	-------	-------	-------	-------	---

Berdasarkan hasil Bootstrapping, persamaan model regresi moderasi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,125 X_1 + 0,348 X_2 + 0,021 (Z \times X_1) - 0,039 (Z \times X_2)$$

a) H1 : Religiusitas Intrinsik (X1) → Loyalitas Nasabah (Y) – Ditolak

Hubungan $X_1 \rightarrow Y$ memperoleh koefisien jalur sebesar 0,125 dengan T-Statistics = 1,208 (< 1,96) dan P-Values = 0,227 (> 0,05). H1 ditolak, artinya Religiusitas Intrinsik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Loyalitas Nasabah BSI. Temuan ini mengindikasikan bahwa keyakinan spiritual batiniah secara personal belum cukup mendorong loyalitas – faktor kepercayaan institusional dan dorongan sosial tampak lebih dominan dalam konteks penelitian ini.

b) H2 : Religiusitas Ekstrinsik (X2) → Loyalitas Nasabah (Y) – Diterima

Hubungan $X_2 \rightarrow Y$ memperoleh koefisien jalur sebesar 0,348 dengan T-Statistics = 3,795 (> 1,96) dan P-Values = 0,000 (< 0,05). H2 diterima, artinya Religiusitas Ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Dorongan eksternal berupa lingkungan sosial, identitas keagamaan komunal,

dan norma kelompok di Banjarmasin terbukti memengaruhi loyalitas nasabah BSI secara nyata.

c) H3: $Z \times X1 \rightarrow \text{Loyalitas Nasabah (Y)}$ – Ditolak

Efek interaksi $Z \times X1$ memperoleh koefisien jalur 0,021 dengan T-Statistics = 0,291 ($< 1,96$) dan P-Values = 0,771 ($> 0,05$). H3 ditolak. Kepercayaan tidak terbukti memoderasi hubungan antara Religiusitas Intrinsik dan Loyalitas Nasabah. Tinggi atau rendahnya kepercayaan nasabah tidak mengubah arah maupun kekuatan pengaruh religiusitas intrinsik terhadap loyalitas.

d) H4: $Z \times X2 \rightarrow \text{Loyalitas Nasabah (Y)}$ – Ditolak

Efek interaksi $Z \times X2$ memperoleh koefisien jalur -0,039 dengan T-Statistics = 0,531 ($< 1,96$) dan P-Values = 0,595 ($> 0,05$). H4 ditolak. Kepercayaan tidak terbukti memoderasi hubungan antara Religiusitas Ekstrinsik dan Loyalitas Nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam model ini Kepercayaan berperan sebagai variabel independen langsung – bukan sebagai pemoderasi. Variabel Kepercayaan (Z) dan Religiusitas Ekstrinsik (X2) masing-masing berpengaruh secara mandiri dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

D. Pembahasan

Penjelasan di bawah ini disusun secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan pada Bab I, dengan mengaitkannya pada landasan teori (*Grand Theory*) serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

1. Pengaruh Religiusitas Intrinsik terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, religiusitas intrinsik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Hasil tersebut terlihat dari nilai P-value sebesar 0,227 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis pertama ditolak. Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama yang mempertanyakan pengaruh religiusitas intrinsik terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian dapat dipahami bahwa tingkat religiusitas intrinsik yang dimiliki nasabah belum mampu meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank Syariah Indonesia secara signifikan. Loyalitas nasabah dalam penelitian ini ternyata tidak sepenuhnya ditentukan oleh keyakinan agama yang berasal dari dalam diri individu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas intrinsik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Temuan ini mengindikasikan bahwa komitmen keagamaan yang dimiliki nasabah belum sepenuhnya menjadi

dasar dalam pengambilan keputusan menggunakan layanan perbankan syariah. Dengan kata lain, pengamalan nilai-nilai Islam dalam aspek muamalah, khususnya dalam memilih lembaga keuangan, belum dilakukan secara menyeluruh (*kaffah*). Akibatnya, keputusan untuk tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia lebih banyak dipengaruhi oleh pertimbangan lain, seperti kualitas layanan, kemudahan transaksi, kebutuhan finansial, maupun faktor sosial. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan edukasi dan literasi keuangan syariah agar masyarakat tidak hanya mengenal bank syariah sebagai alternatif layanan keuangan, tetapi juga memahami pentingnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aktivitas ekonomi. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, diharapkan religiusitas intrinsik dapat menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banjarmasin. Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua yang mempertanyakan apakah religiusitas ekstrinsik mampu memengaruhi loyalitas nasabah. Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa semakin kuat

dorongan keagamaan yang berasal dari lingkungan sekitar, maka semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI. Dengan kata lain, loyalitas nasabah dalam penelitian ini tidak hanya dibentuk oleh keyakinan pribadi, tetapi juga oleh pengaruh sosial yang berkembang di lingkungan tempat mereka berinteraksi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keputusan seseorang untuk tetap menjadi nasabah BSI tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial yang melingkupinya. Dalam kehidupan sehari-hari, individu sering kali berinteraksi dengan keluarga, teman, komunitas keagamaan, maupun lingkungan kerja yang memiliki pandangan tertentu terhadap penggunaan layanan keuangan syariah. Ketika penggunaan bank syariah dianggap sebagai sesuatu yang baik, sesuai dengan nilai agama, dan diterima oleh kelompok sosialnya, maka individu cenderung mempertahankan perilaku tersebut. Situasi ini menjelaskan mengapa religiusitas ekstrinsik memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam membentuk loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini dapat dipahami melalui teori orientasi religiusitas yang dikemukakan oleh Allport dan Ross. Teori tersebut menjelaskan bahwa religiusitas ekstrinsik muncul ketika agama juga berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan sosial, memperoleh penerimaan kelompok, atau memperkuat

identitas diri dalam lingkungan masyarakat. Dalam konteks perbankan syariah, penggunaan layanan BSI tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ekonomi, tetapi juga menjadi bagian dari representasi identitas keagamaan seseorang. Oleh karena itu, ketika lingkungan sosial memberikan dukungan terhadap penggunaan bank syariah, loyalitas nasabah cenderung meningkat karena terdapat dorongan untuk tetap selaras dengan nilai dan norma yang berlaku di sekitarnya.

3. Peran Kepercayaan dalam Memoderasi Pengaruh Religiusitas Intrinsik terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara religiusitas intrinsik dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI tidak mampu memperkuat maupun memperlemah pengaruh religiusitas intrinsik terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, rumusan masalah ketiga yang berkaitan dengan peran kepercayaan sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa hubungan antara religiusitas intrinsik dan loyalitas tetap tidak berubah meskipun tingkat kepercayaan nasabah berbeda-beda. Temuan ini mengisyaratkan bahwa loyalitas yang didasarkan pada keyakinan keagamaan yang berasal dari dalam diri individu memiliki mekanisme yang berbeda

dengan loyalitas yang terbentuk melalui hubungan nasabah dengan lembaga keuangan.

Kondisi tersebut dapat dipahami jika melihat bagaimana religiusitas intrinsik bekerja dalam diri seseorang. Individu dengan religiusitas intrinsik yang tinggi umumnya menjalankan ajaran agama karena keyakinan pribadi, bukan karena pengaruh lingkungan maupun pertimbangan praktis lainnya. Dalam konteks perbankan syariah, keputusan menggunakan layanan yang sesuai prinsip Islam sering kali dipandang sebagai bentuk kepatuhan terhadap ajaran agama. Ketika keputusan tersebut lahir dari kesadaran internal, maka faktor-faktor eksternal cenderung memiliki ruang yang lebih kecil untuk mengubah perilaku yang sudah terbentuk. Oleh sebab itu, peningkatan kepercayaan terhadap bank tidak serta-merta membuat pengaruh religiusitas intrinsik menjadi lebih kuat.

Jika diamati lebih jauh, hasil penelitian ini justru memperlihatkan bahwa nasabah yang religius secara intrinsik tidak selalu mengaitkan komitmen keagamaannya dengan satu institusi tertentu. Mereka mungkin percaya kepada BSI, tetapi kepercayaan tersebut tidak menjadi faktor yang menentukan dalam menjalankan nilai-nilai agama yang diyakininya. Selama lembaga keuangan yang digunakan dianggap sesuai dengan prinsip syariah, tujuan

religius yang ingin dicapai telah terpenuhi. Dengan demikian, loyalitas yang terbentuk lebih dekat dengan komitmen terhadap prinsip syariah daripada komitmen terhadap suatu merek bank tertentu.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui Commitment-Trust Theory yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt, yang menyatakan bahwa kepercayaan berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan organisasi. Namun, teori tersebut juga menunjukkan bahwa efektivitas kepercayaan bergantung pada konteks hubungan yang terbentuk. Dalam penelitian ini, keputusan nasabah yang didasarkan pada religiusitas intrinsik lebih banyak dipengaruhi oleh komitmen pribadi terhadap nilai agama dibandingkan hubungan dengan institusi perbankan. Akibatnya, kepercayaan terhadap bank tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk mengubah hubungan antara religiusitas intrinsik dan loyalitas nasabah.

4. Peran Kepercayaan dalam Memoderasi Pengaruh Religiusitas Ekstrinsik terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Salah satu temuan yang cukup menarik dalam penelitian ini adalah posisi kepercayaan yang menunjukkan pola berbeda dibandingkan yang diperkirakan dalam model penelitian. Pada

pengujian moderasi, kepercayaan tidak terbukti mampu memperkuat hubungan religiusitas intrinsik maupun religiusitas ekstrinsik terhadap loyalitas nasabah. Namun pada saat yang sama, kepercayaan justru menunjukkan pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien yang lebih besar dibandingkan hubungan antarvariabel lainnya dalam model. Temuan tersebut memberikan indikasi bahwa peran kepercayaan dalam membentuk loyalitas nasabah lebih tepat dipahami sebagai faktor yang berdiri sendiri daripada sebagai faktor yang memperkuat pengaruh religiusitas. Dengan kata lain, loyalitas nasabah BSI di Kota Banjarmasin tidak terbentuk karena kombinasi antara religiusitas dan kepercayaan, melainkan karena kepercayaan itu sendiri telah menjadi alasan yang cukup kuat bagi nasabah untuk tetap mempertahankan hubungannya dengan bank.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki karakter yang berbeda dibandingkan religiusitas. Religiusitas dapat menjadi alasan seseorang memilih bank syariah untuk pertama kali, namun kepercayaan sering kali menjadi alasan mengapa nasabah tetap bertahan dalam jangka panjang. Seorang nasabah mungkin tertarik menggunakan bank syariah karena pertimbangan agama, tetapi loyalitas tidak akan terbentuk apabila pengalaman yang diperoleh tidak mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap institusi tersebut.

Temuan tersebut selaras dengan Commitment-Trust Theory yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt yang menempatkan kepercayaan sebagai fondasi utama dalam hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan. Teori tersebut menjelaskan bahwa individu akan cenderung mempertahankan suatu hubungan ketika mereka memiliki keyakinan terhadap integritas, reliabilitas, dan komitmen pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap BSI tampaknya telah berkembang menjadi faktor yang secara langsung mendorong loyalitas, tanpa harus terlebih dahulu berinteraksi dengan variabel religiusitas sebagaimana diasumsikan dalam model moderasi.