

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah berdirinya PT. BSI KC Banjarmasin A.Yani 1.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Negara Indonesia atau yang dikenal dengan sebutan BNI adalah bank pertama pemerintahan Indonesia yang berdiri pada tahun 1946. Bank ini diberi nama BNI 46 dikarenakan penggunaan tahun pendirian digunakan sebagai dari keputusan untuk identitas perusahaan. Pada tahun 2000 bertepatan pada tanggal 29 April 2000 dengan berlandaskan Undang-undang No.10 tahun 1998 didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) BNI yang terdiri dari 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

Seiring berjalannya waktu UUS BNI pun berkembang menjadi 28 Kantor Cabang (KC) dan 31 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Status Unit Usaha Syariah (UUS) dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 telah menetapkan bahwa status UUS masih bersifat temporer sehingga harus dilakukan *spin off*

pada tahun 2009 dan selanjutnya pada tanggal 19 Juni 2010 didirikan PT BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010 pada tanggal 21 Mei 2010. Sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah serta UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Negara (SBN).

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen untuk dapat bersaing ditingkat global (www.bankbsi.co.id)

Penggabungan ketiga Bank tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil' Aalamiin).

Penggabungan ini juga tentunya menjadi bank syariah yang besar. Salah satu kantor cabangnya adalah PT. BSI KC Banjarmasin A. Yani 1. Yang terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 4,5 No. 385 Banjarmasin dengan Kantor Area

wilayahnya di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin dan juga menjadi Kantor Cabang dengan dana simpanan terbesar di wilayah Banjarmasin. Kantor Cabang ini terdiri dari ruangan Business Manager, Unit Consumer, Unit Funding, Mushola, dan Toilet. Selanjutnya di lantai kedua yang terdiri dari ruangan Teller, ruangan Customer Service Representative, ruangan Branch Manager, ruangan Business Operation and Service Manager, Unit Mikro, dan Toilet. Kemudian di lantai ketiga terdiri dari ruangan Unit Umum, ruang Marwah, dan Toilet. Selain itu di halaman dapat terdapat satu buah pos penjaga keamanan dan dua buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah Indonesia.

b. Perjalanan BSI

Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Hery Gunardi dalam laporannya menyampaikan bahwa integrasi dan peningkatan nilai Bank Syariah Himbara dimulai sejak awal Maret 2020, memakan waktu sekitar 11 bulan. Dalam kurun waktu tersebut, sambung Hery, seluruh proses dan rangkaian seperti penandatanganan akta penggabungan atau merger, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan (www.bankbsi.co.id)

c. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1) Visi

Top 10 Global Islamic Bank

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

(1) Struktur dan Manajemen Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia memiliki bagian-bagian struktur dan manajemen operasional yang terdiri dari.

- a) Dewan Komisaris

Dewan komisaris berfungsi dan bertanggung jawab dalam pengawasan memberikan saran dan kritikan atas pelaksanaan tugas direksi.

- b) Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah berfungsi mengawasi kegiatan operasional bank sesuai fatwa dan sesuai dengan prinsip syariah.

- c) Dewan Direksi

Dewan direksi bertugas sebagai pengelola dan mengarahkan kegiatan operasional bank sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

d) Branch Manager

Branch manager memiliki tugas sebagai berikut:

Mengawasi dan melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan

- (1) Menyelenggarakan pelayanan kepada pemegang polis untuk menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan.
- (2) Membina dan mengawasi karyawan.
- (3) Mengakomodir pelaksanaan operasional perusahaan.
- (4) Menandatangani surat yang berhubungan dengan surat keluar perusahaan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- (5) Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengelolaan administrasi serta keuangan perusahaan.

e) Audit Internal

Audit internal berfungsi sebagai pengumpul data, informasi, pencatatan pengumpulan klasifikasi, menyimpulkan dan menyusun laporan keuangan yang tersusun atas neraca, laba rugi, arus kas, dan perubahan modal yang selanjutnya memverifikasi aktiva dan pasiva untuk memastikan antara penghasilan dan biaya.

f) Pemasaran

Pemasaran berfungsi merencanakan dan menganalisis kegiatan operasional untuk mencapai sasaran yang tepat dan untuk mengatasi permasalahan atas pembiayaan yang ada.

g) Penyalur Dana

Penyalur dana bertugas melakukan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan kepada nasabah yang bersifat produktif atas usaha yang mereka lakukan demi menghindari pembiayaan bermasalah.

h) Menghimpun Dana

Menghimpun dana memiliki wewenang atas pengumpulan dana dengan cara melakukan kegiatan promosi produk-produk seperti tabungan

i) Kolektor

Kolektor bertugas menerima catatan tagihan debitur yang belum dibayarkan untuk melakukan tagihan kepada debitur dan menyiapkan slip setoran pembiayaan serta memberikan informasi jumlah tagihan yang harus dibayar.

j) Administrasi Pembiayaan

Kepala remedial berfungsi sebagai pemeriksa dan menangani terkait pembiayaan yang akan dilakukan ataupun sudah berjalan dengan memperhatikan kelengkapan dokumen penunjang terkait pembiayaan.

k) Kepala remedial

berfungsi sebagai pemeriksa dan menangani terkait pembiayaan yang akan dilakukan atau pun yang sudah berjalan dengan memperhatikan kelengkapan dokumen penunjang terkait pembiayaan.

l) Kepala Operasional

Berfungsi sebagai merencanakan mengawasi dan mengarahkan kegiatan operasional baik internal maupun external agar terkoordinasi secara baik antar bagian yang ada.

m) Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah bertugas melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan juga melayani keluhan terhadap masalah yang dialami debitur terkait layanan atau produk.

n) Teller

Teller bertugas melayani nasabah yang akan melakukan transaksi terkait dana kas baik dalam bentuk pengeluaran maupun setoran dana.

o) Loan and sundries

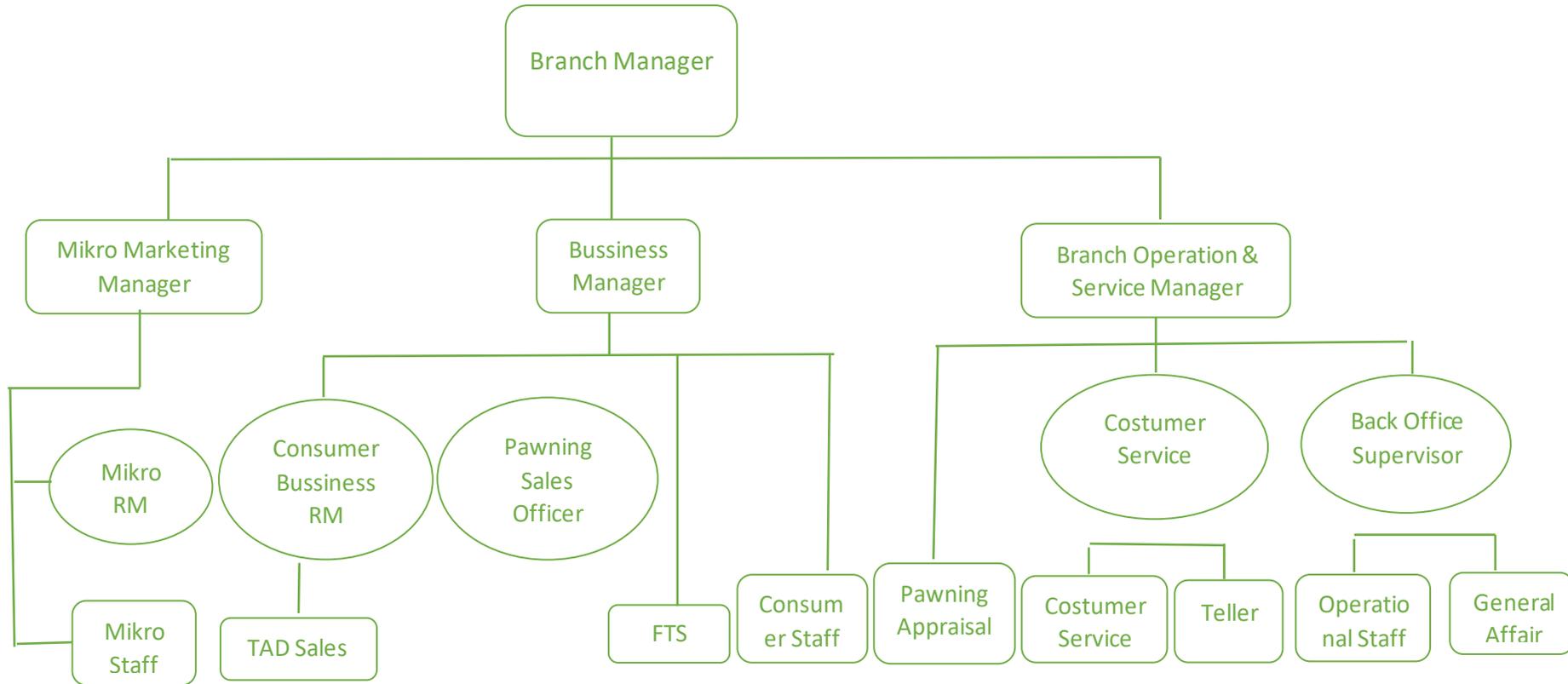
Bagian ini bertugas melakukan pencatatan pembukuan atas transaksi pembiayaan maupun piutang.

p) Accounting Pembukuan

Bagian ini berfungsi melakukan pengaturan dan mengkoordinasikan hasil dari aktivitas kegiatan operasional dan melakukan pemeriksaan kelengkapan bukti transaksi dengan melakukan perhitungan bagi hasil atas tabungan dan deposito.

1) Struktur Organisasi PT. BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Cabang



Sumber: PT BSI KC Banjarmasin A.Yani 1 Tahun 2022.

1. Deskripsi Data Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran angket/kuesioner menggunakan google form dan disebarakan secara online dan offline. Dalam penelitian ini responden berjumlah 120 orang, data mengenai karakteristik responden yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Berikut hasil gambaran data dan karakteristik dari 120 responden yang didapat:

- a) Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. 1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	F	Persentase
1	Laki-laki	40	33,4%
2	Perempuan	80	66,6%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah, 2022

Dari data tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapat responden perempuan berjumlah 80 orang dengan persentase sebesar 66,6% dan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang dengan persentase sebesar 33,4%. Kesimpulannya bahwa dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

b) Responden berdasarkan usia

Tabel 4. 2**Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Usia	F	Persentase
1	< 20 Tahun	7	5,8%
2	20 – 30 Tahun	88	73,4%
3	31 – 40 Tahun	21	17,5%
4	41 – 50 Tahun	3	2,5%
5	>50 Tahun	1	0,8%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh responden yang yang berusia sekitar < 20 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 5,8%, responden yang berusia sekitar 20-30 tahun berjumlah 88 orang dengan persentase sebesar 73,4%, responden yang berusia sekitar 31-40 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase sebesar 17,5%, responden yang berusia sekitar 41-50 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase sebesar 2,5%, responden yang berusia sekitar >50 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase sebesar 0.8%. dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas karakteristik responden berdasarkan usia adalah responden yang berusia sekitar 20-30 dengan persentase sebesar 73,4%.

c) Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. 3**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	F	Persentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	70	58,4%
2	PNS	2	1,6%
3	Wiraswasta	18	15%
4	Guru/Dosen	4	3,4%
5	Pedagang	11	9,1%
6	Lainnya	15	12,5%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah, 2022

Dari data tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh yaitu status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 70 orang atau 58,4%, PNS berjumlah 2 orang atau 1,6%, wiraswasta berjumlah 18 orang atau 15%, Guru/Dosen berjumlah 4 orang atau 3,4%, pedagang berjumlah 11 orang atau 9,1%, dan pekerjaan lainnya berjumlah 15 orang atau 12,5%. Dari data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa.

d) Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4. 4**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

No	Pekerjaan	F	Persentase
----	-----------	---	------------

1	SD/MI/Sederajat	0	0%
2	SMP/MTS/Sederajat	5	4,1%
3	SMA//MA/Sederajat	87	72,5%
4	Diploma	4	3,4%
5	Sarjana	24	20%
6	Pascasarjana	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah, 2022

Dari data tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh responden dengan pendidikan terakhir SD/MI/Sederajat berjumlah 0 orang atau 0%, pendidikan terakhir SMP//MTS/Sederajat berjumlah 5 orang atau 4,1%%, pendidikan terakhir SMA/MA/Sederajat berjumlah 87 orang atau 72,5%, pendidikan terakhir Diploma berjumlah 4 orang atau 3,4%, pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 24 orang atau 20%, dan pendidikan terakhir Pascasarjana berjumlah 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir mayoritasnya adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA//MA/Sederajat.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel penelitian yang dideskripsikan adalah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan : Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3) , Jaminan (X4), dan Empati (X5). Variabel dependen

nya yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sedangkan variabel moderasi nya yaitu religiusitas (Z).

a) Variabel Kualitas Pelayanan

(1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka hasil distribusi jawaban pada dimensi ini sebagai berikut :

Tabel 4. 5

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Tangible

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	BSI menggunakan fasilitas yang lengkap	3	5	4,10	0,42
2	BSI menyediakan suku cadang yang lengkap	3	5	4,18	0,46
3	Karyawan BSI berpenampilan rapi dan profesional	3	5	4,12	0,44
4	BSI menggunakan peralatan modern dan terbaru	3	5	4,16	0,47

Sumber : Data diolah,2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi dimensi *tangible* diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 2 sebesar 4,18 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 1 sebesar 4,10. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya

variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 4 yaitu 0,47 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 1 sebesar 0,42.

(2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka hasil distribusi jawaban pada dimensi ini sebagai berikut :

Tabel 4. 6

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	BSI memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3	5	4,29	0,53
2	BSI memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan	3	5	4,25	0,52
3	BSI memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3	5	4,23	0,51
4	BSI meminimalisir kesalahan dalam pelayanan	3	5	4,20	0,49
5	Karyawan BSI bekerja secara profesional	3	5	4,24	0,51

Sumber : Data diolah, 2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi dimensi *reliability* diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 1 sebesar 4,29 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 4 sebesar 4,20. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 1 yaitu 0,53 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 4 sebesar 0,49.

(3) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka hasil distribusi jawaban pada dimensi ini sebagai berikut :

Tabel 4. 7

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	BSI selalu memberikan informasi kepada nasabah	3	5	4,22	0,59
2	BSI memberikan pelayanan untuk mengingatkan nasabah	3	5	4,22	0,52
3	BSI memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu	3	5	4,29	0,53
4	BSI selalu siap dan tanggap merespon nasabah	3	5	4,30	0,54

Sumber : Data diolah, 2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi dimensi *responsiveness* diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 4 sebesar 4,30 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 1 dan 2 sebesar 4,22. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 1 yaitu 0,59 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 2 sebesar 0,52.

(4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka hasil distribusi jawaban pada dimensi ini sebagai berikut :

Tabel 4. 8

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	Karyawan BSI mempunyai pengetahuan yang memadai	3	5	4,26	0,52
2	Karyawan BSI menanamkan kepercayaan kepada nasabah	3	5	4,23	0,51
3	BSI membuat nasabah merasa aman atas transaksi mereka	3	5	4,33	0,48
4	Karyawan melayani dengan sopan	4	5	4,37	0,50

Sumber : Data diolah, 2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi dimensi *assurance* diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 4 sebesar 4,37 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 2 sebesar 4,23. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 1 yaitu 0,52 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 3 sebesar 0,48.

(5) Dimensi Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka hasil distribusi jawaban pada dimensi ini sebagai berikut :

Tabel 4. 9
Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	Memberikan perhatian individual kepada nasabah	3	5	4,27	0,46
2	Karyawan peduli terhadap nasabah	3	5	4,31	0,48
3	Karyawan memberikan pelayanan terbaik pada nasabah sampai mengena di dalam hati	4	5	4,40	0,49

4	Karyawan memahami kebutuhan nasabah	3	5	4,30	0,48
5	BSI memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah	4	5	4,27	0,46

Sumber : Data diolah, 2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi dimensi *emphaty* diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 3 sebesar 4,40 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan nomor 5 sebesar 4,27. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 3 yaitu 0,49 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 1 dan 5 sebesar 0,46.

(6) Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka ditampilkan distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah sebagai berikut:

Tabel 4. 10

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	Pelayanan di bank syariah sangat baik dan memuaskan	3	5	4,38	0,53

2	Saya sangat senang dengan para pegawai bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani	4	5	4,38	0,53
3	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan	3	5	4,30	0,51
4	Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali	3	5	4,33	0,48
5	Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain	3	5	4,29	0,47
6	Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi	3	5	4,25	0,48

Sumber : Data diolah,2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel kepuasan nasabah diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 1 dan 2 sebesar 4,38 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 6 sebesar 4,25. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 1 dan 2 yaitu 0,53 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 5 sebesar 0,47.

(7) Religiusitas

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, maka ditampilkan distribusi jawaban responden pada variabel religiusitas sebagai berikut:

Tabel 4. 11**Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Religiusitas**

No	Pertanyaan	Min	Maks	Rerata	Standar Deviasi
1	Saya yakin bank syariah Indonesia dalam melakukan transaksi berdasarkan Al-qur'an dan hadits	3	5	4,33	0,50
2	Saya yakin bertransaksi di bank syariah Indonesia akan lebih memberikan manfaat dan berkah	3	5	4,35	0,51
3	Saya memastikan bahwa bank yang saya pilih bebas dari perkara riba	4	5	4,35	0,51
4	Saya mengetahui hukum Islam sehingga memilih menjadi nasabah bank syariah Indonesia	3	5	4,34	0,50
5	Ketika saya melakukan transaksi menggunakan bank syariah	3	5	4,35	0,51

	Indonesia hidup menjadi sangat berkah				
--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah, 2002

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel religiusitas diketahui nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan nomor 2 3 dan 5 sebesar 4,35 dan nilai rata-rata jawaban paling rendah pada pertanyaan no 1 sebesar 4,33. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban masing-masing pertanyaan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pertanyaan nomor 2 3 dan 5 yaitu 0,51 dan standar deviasi terendah pada pertanyaan nomor 1 dan 4 sebesar 0,51.

3. Uji Kualitas Data

a) Reliabilitas dan Validitas

Kriteria validitas dan reliabilitas dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilainya 0,70 dan AVE berada 0,50.

Tabel 4. 12

Composite Reliability dan Average Variance Extracted

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	AVE (Average Variance)
X1	0.941	0.961	0.958	0.853

X1*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
X2	0.959	0.961	0.968	0.860
X2*Z	1.000	1000	1.000	1.000
X3	0.822	0.846	0.875	0.637
X3*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
X4	0.815	0.845	0.874	0.635
X4*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
X5	0.899	0.916	0.924	0.710
X5*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
Y	0.854	0.863	0.894	0.629
Z	0.915	0.917	0.937	0.748

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan *reliable*. Sedangkan validitas menggunakan nilai *average variane extracted* (AVE) dengan nilai batasan 0,50 terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

4. Konstruksi Diagram Jalur

a) Pengujian Model Pengukuran (Outer model)

1. *Convergent Validity*

Validitas Konvergensi adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana indikator berkorelasi positif dengan indikator lain pada konstruk yang sama. Ukuran validitas konvergensi nilai loadingnya $> 0,70$. Menurut (Chin dalam Willy) untuk tahap awal ukuran validitas konvergen diukur menggunakan nilai outer loading 0,5 sampai dengan 0,60 dianggap cukup memadai.

Tabel 4. 13

Outer Loadings

Indikator	Loading Factor	Keterangan
X1P1	0.972	Valid
X1P2	0.805	Valid
X1P3	0.975	Valid
X1P4	0.932	Valid
X2P1	0.909	Valid
X2P2	0.942	Valid
X2P3	0.942	Valid
X2P4	0.933	Valid
X2P5	0.909	Valid
X3P1	0.813	Valid
X3P2	0.806	Valid

X3P3	0.780	Valid
X3P4	0.793	Valid
X4P1	0.856	Valid
X4P2	0.863	Valid
X4P3	0.755	Valid
X4P4	0.703	Valid
X5P1	0.881	Valid
X5P2	0.883	Valid
X5P3	0.804	Valid
X5P4	0.896	Valid
X5P5	0.740	Valid
Y1	0.782	Valid
Y2	0.801	Valid
Y3	0.833	Valid
Y4	0.756	Valid
Y5	0.792	Valid
Z1	0.878	Valid
Z2	0.921	Valid
Z3	0.882	Valid
Z4	0.849	Valid
Z5	0.789	Valid

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua indikator untuk masing-masing konstruknya sudah memenuhi *convergent validity*, karena semua nilai *loading factor* setiap indikator melebihi 0,70. Nilai paling kecil sebesar 0,703 dari indikator X4P4. Sehingga indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

2. *Discriminant Validity*

Nilai diskriminan dapat dilihat menggunakan *cross loading*. Dengan kriteria nilai *cross loading* untuk setiap indikator pada variabel yang diukur harus lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya.

Tabel 4. 14

Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

	X1	X3	X5	X4	X2	Y	Z	X1*Z	X2*Z	X3*Z	X4*Z	X5*Z
X1*Z	0.437	0.218	0.316	0.207	0.260	0.250	0.198	1.000	0.499	0.426	0.326	0.523
X3*Z	0.232	0.259	0.247	0.221	0.248	0.222	0.152	0.426	0.548	1.000	0.434	0.394
X5*Z	0.313	0.230	0.305	0.183	0.263	0.261	0.017	0.523	0.534	0.394	0.270	1.000
X4*Z	0.192	0.193	0.172	0.167	0.221	0.104	0.274	0.326	0.405	0.434	1.000	0.270
X2*Z	0.288	0.258	0.294	0.264	0.197	0.184	0.115	0.499	1.000	0.548	0.405	0.534
X1P1	0.972	0.420	0.479	0.324	0.508	0.468	0.325	0.457	0.266	0.246	0.193	0.273
X1P2	0.805	0.369	0.374	0.308	0.441	0.328	0.169	0.345	0.319	0.198	0.214	0.258
X1P3	0.975	0.427	0.481	0.333	0.511	0.468	0.310	0.427	0.270	0.251	0.206	0.286
X1P4	0.932	0.416	0.513	0.328	0.497	0.462	0.324	0.380	0.231	0.162	0.113	0.339
X2P1	0.465	0.536	0.495	0.356	0.909	0.521	0.297	0.230	0.119	0.206	0.116	0.244
X2P2	0.499	0.576	0.508	0.395	0.942	0.553	0.312	0.254	0.147	0.222	0.141	0.281
X2P3	0.476	0.497	0.455	0.376	0.942	0.475	0.313	0.241	0.178	0.267	0.239	0.207
X2P4	0.506	0.547	0.387	0.428	0.933	0.555	0.392	0.236	0.242	0.238	0.260	0.233
X2P5	0.506	0.515	0.372	0.422	0.909	0.565	0.393	0.242	0.221	0.220	0.268	0.249
X3P1	0.300	0.813	0.224	0.389	0.470	0.387	0.328	0.178	0.144	0.236	0.142	0.149
X3P2	0.418	0.806	0.343	0.484	0.516	0.399	0.226	0.177	0.224	0.202	0.173	0.212
X3P3	0.344	0.780	0.284	0.455	0.399	0.232	0.369	0.173	0.235	0.185	0.153	0.193
X3P4	0.344	0.793	0.266	0.419	0.421	0.227	0.355	0.166	0.255	0.192	0.145	0.186
X4P1	0.305	0.429	0.379	0.856	0.371	0.367	0.091	0.169	0.149	0.116	0.118	0.156
X4P2	0.334	0.448	0.278	0.863	0.358	0.387	0.107	0.195	0.230	0.152	0.151	0.238
X4P3	0.235	0.479	0.265	0.755	0.341	0.266	0.370	0.161	0.263	0.278	0.159	0.092

X4P4	0.211	0.407	0.243	0.703	0.290	0.232	0.348	0.127	0.230	0.211	0.108	0.050
X5P1	0.457	0.260	0.881	0.248	0.382	0.305	0.162	0.231	0.255	0.159	0.100	0.254
X5P2	0.426	0.259	0.883	0.338	0.373	0.322	0.167	0.232	0.259	0.134	0.121	0.241
X5P3	0.295	0.255	0.804	0.254	0.357	0.301	0.114	0.133	0.218	0.189	0.126	0.177
X5P4	0.435	0.254	0.896	0.310	0.362	0.328	0.150	0.275	0.263	0.198	0.120	0.235
X5P5	0.457	0.381	0.740	0.355	0.471	0.480	0.397	0.377	0.234	0.298	0.211	0.323
Y1	0.288	0.329	0.165	0.274	0.363	0.782	0.348	0.176	0.097	0.163	0.060	0.191
Y2	0.326	0.329	0.179	0.280	0.381	0.801	0.293	0.165	0.134	0.236	-0.015	0.257
Y3	0.457	0.407	0.450	0.307	0.544	0.833	0.355	0.232	0.234	0.238	0.112	0.364
Y4	0.391	0.278	0.422	0.369	0.495	0.756	0.200	0.209	0.079	0.104	0.116	0.123
Y5	0.374	0.296	0.412	0.356	0.462	0.792	0.244	0.196	0.162	0.140	0.110	0.090
Z1	0.223	0.334	0.261	0.248	0.287	0.313	0.878	0.154	0.097	0.155	0.257	0.025
Z2	0.242	0.352	0.234	0.249	0.299	0.303	0.921	0.157	0.083	0.125	0.235	0.022
Z3	0.281	0.347	0.237	0.239	0.317	0.337	0.882	0.215	0.127	0.144	0.266	0.040
Z4	0.303	0.327	0.208	0.189	0.354	0.283	0.849	0.184	0.105	0.130	0.223	0.002
Z5	0.304	0.300	0.186	0.156	0.344	0.317	0.789	0.143	0.081	0.104	0.198	-0.017

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk X1 memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X1P1,X1P2,X1P3,X1P4) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk X2 memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X2P1,X2P2,X2P3,X2P4,X2P5) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*Reliability*) memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk X3 memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X3P1,X3P2,X3P3,X3P4) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk X4 memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X4P1,X4P2,X4P3,X4P4) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (*Assurance*) memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk X5 memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X5P1,X5P2,X5P3,X5P4) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (*Emphaty*) memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk Y memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Y1,Y2,Y3,Y4,Y5) dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel 4.14, setiap konstruk Z memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Z1,Z2,Z3,Z4,Z5) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas memiliki *discriminant validity* yang baik.

3. *Composite Reliability*

Setelah dilakukan uji validitas, maka juga harus dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Uji reliabilitas diukur menggunakan *Cronbachs alpha* dan *composite reliability*. Ukuran *cronbach alpha* dan *composite reliability* yang dihasilkan haruslah $> 0,7$, namun jika nilai yang dihasilkan $> 0,6$ masih dapat diterima.

Tabel 4. 15
Cronbach's Alpha & Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Tangible	0.941	0.958
Reliability	0.959	0.968
Responsiveness	0.822	0.846
Assurance	0.815	0.845
Emphaty	0.899	0.916
Kepuasan nasabah	0.854	0.894
Religiusitas	0.915	0.937

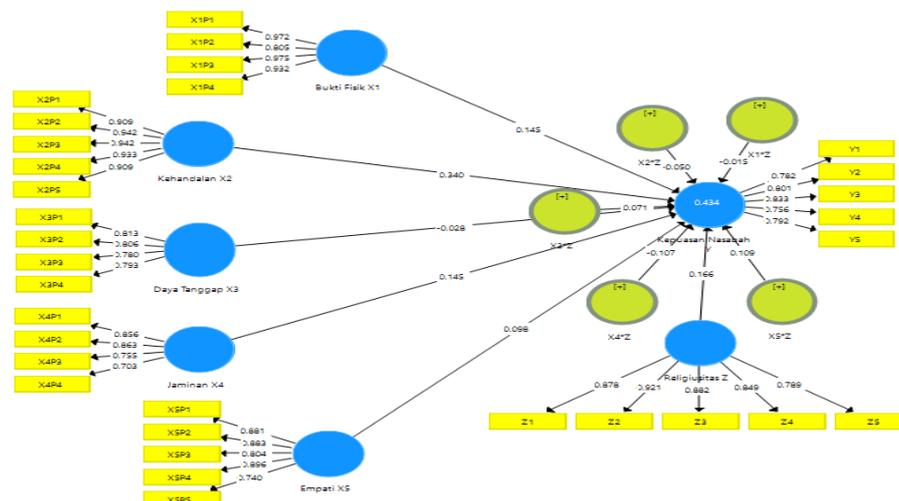
Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan tabel diatas tersebut dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* maupun *composite reliability* masing-masing konstruk (variabel) sudah di atas 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk sudah memiliki reliabilitas yang baik.

b) Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner atau model struktural bertujuan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai R² yang kecil menunjukkan konstruk atau variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas (lemah), nilai yang mendekati 1 berarti konstruk atau variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (baik).

Gambar 4. 2 Model Struktural



Sumber : Hasil Penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0, 2022.

1. R-square

Dalam menilai model dengan menggunakan PLS dimulai dengan melihat nilai Koefisien Determinasi (R^2) atau R-square. Berikut ini hasil estimasi R-square dengan menggunakan smartPLS.

Tabel 4. 16

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0

R-square

Variabel	R-square
Y	0.434

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022.

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R-square untuk variabel minat menabung sebesar 0,434. Hasil ini menunjukkan bahwa 43,4% variabel kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh 5 variabel indikator kualitas pelayanan seperti (*Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati*) dan religiusitas sisanya sebesar 56,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

2. Q-square

Dalam pengujian Q-square memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa baik nilai observasi yang diperoleh dalam model serta mengestimasi parameternya. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai relevansi produksi yang kuat terhadap konstuk tertentu sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan model kurang mempunyai relevansi prediksi.

Tabel 4. 17
Reduksi validasi silang-konstruk

Variabel	Q-square
Y	0.238

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Dari tabel diatas dilihat bahwa nilai Q^2 dari variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0.238 yang berarti bahwa nilai tersebut > 0 , artinya model dalam penelitian ini mempunyai relevansi prediksi yang kuat terhadap masing-masing konstruk yang diteliti.

5. Hipotesis Penelitian

Diterima atau ditolakny sebuah hipotesis yang diusulkan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan memanfaatkan fungsi *Bootstrapping* pada SmartPLS 3.0. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai T statistik $< T$ tabel dan P values $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, namun jika T statistik $> T$ tabel dan P values $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Diketahui nilai T tabel dengan df 117 dan taraf signifikan 5% *two tailed* adalah 1.96.

Tabel 4. 18
Hasil Path Coefficient

	Original Sampel	Sampel Mean	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Hasil
X1->Y	0.145	0.146	0.113	2.219	0.027	Diterima
X2->Y	0.340	0.327	0.111	3.075	0.002	Diterima

X3->Y	-0.028	0.001	0.142	0.200	0.841	ditolak
X4->Y	0.145	0.145	0.145	2.761	0.010	Diterima
X5->Y	0.098	0.096	0.106	0.930	0.353	ditolak
Z->Y	0.166	0.166	0.116	2.452	0.000	Diterima
X1*Z->Y	-0.015	-0.012	0.112	0.135	0.893	ditolak
X2*Z->Y	-0.050	-0.032	0.129	0.386	0.699	ditolak
X3*Z->Y	0.071	0.057	0.124	2.032	0.032	Diterima
X4*Z->Y	-0.107	-0.115	0.098	1.090	0.276	ditolak
X5*Z->Y	0.109	0.103	0.099	1.990	0.024	Diterima

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Dari hasil *path coefficient* di atas dapat dilihat dari P value dan Tstatistik yang digunakan sebagai rujukan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai T statistik > T tabel atau Pvalue < 0,05.

H1 = Variabel *tangible, reliability dan assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar (2.219,3.072,2 dan 2.761 > 1.96) dengan nilai p value (0.027,0.002 dan 0.010 < 0,05), sedangkan dua variabel lainnya yaitu *responsiveness dan empathy* tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar (0.200 dan $0.930 < 1.96$) dengan nilai p value sebesar (0.841 dan $0.355 > 0.05$). Dengan demikian artinya hipotesis ini berpengaruh sebagian terhadap kepuasan nasabah.

H2 = Religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Nilai t hitung religiusitas terhadap kepuasan nasabah sebesar $2.452 > 1.96$ atau dapat dilihat p value nya yang bernilai $0.000 < 0.05$. Dengan demikian nilai hipotesis ini dapat diterima.

H3 = Religiusitas memperlemah pengaruh *tangible*, *reliability*, *assurance* dengan nilai t hitung sebesar ($0.135, 0.386, 1.090 < 1.96$) dan p value yang bernilai ($0.893, 0.699, 0.276 > 0.05$), namun religiusitas mampu memperkuat pengaruh dari *responsiveness* dan *emphaty* dengan nilai t hitung > t tabel yaitu ($2.032, 1.990 > 1.96$) dengan nilai p value ($0.032, 0.024 < 0.05$). Dengan demikian hipotesis ini memperkuat sebagian variabel kualitas pelayanan yaitu variabel *responsiveness* dan *emphaty* sedangkan tiga variabel lainnya seperti *tangible*, *reliability* dan *assurance* diperlemah dengan adanya variabel religiusitas sebagai variabel moderasi.

2. Analisis Data

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

a. Pengaruh variabel Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Bukti Fisik (*Tangible*) X1 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Bukti Fisik (*Tangible*) X1 sebesar $0,027 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2.219 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan, atribut bukti fisik ada empat yaitu, peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual (Hamzah & Purwati, 2019). Menurut peneliti semakin baik bukti fisik atau tampilan sebuah perusahaan maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wahab, 2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (*Tangible*) berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah pada industri perbankan di Kota Pekanbaru dengan nilai t hitung sebesar $4,537 >$ t tabel 1,980, sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Pengaruh variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Keandalan (*Reliability*) X2 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Keandalan (*Reliability*) X2 sebesar $0,002 < 0,05$ dan t hitung sebesar $3.075 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Erliana, 2019). Menurut peneliti semakin baik keandalan suatu perusahaan maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nasfi dkk., 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. Dengan nilai p value sebesar $0,001 < 0,05$.

c. Pengaruh variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) X3 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) X3 sebesar $0,841 > 0,05$ dan t hitung sebesar $0.200 <$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan, atribut dari variabel ini yaitu seperti menginformasikan kepada nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera atau cepat, kesediaan untuk membantu, dan kesiapan untuk merespon permintaan nasabah (Hamzah & Purwati, 2019). Adapun penyebab Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh pada penelitian ini menurut peneliti sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Indonesia dalam hal ini masih dianggap kurang dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dalam hal kualitas pelayanan ketanggapan (*Responsiveness*). Artinya masih ada nasabah yang beranggapan bahwa Bank Syariah Indonesia kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yang maksimal.
- b. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu harapan pelanggan atau nasabah. Kecepatan dan ketanggapan Bank Syariah Indonesia dalam melayani kebutuhan maupun keluhan terhadap bank syariah merupakan

bentuk profesionalitas karyawan terhadap nasabahnya, sehingga tingkat kepuasan dapat diperoleh dalam hal ini kecepatan pelayanan yang diberikan oleh bank menurut hasil data pengujian bahwa hal tersebut belum dapat dirasakan oleh semua nasabah yang bank syariah Indonesia.

d. Pengaruh variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Jaminan (*Assurance*) X4 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Jaminan (*Assurance*) X4 sebesar $0,010 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2.761 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Jaminan (*Assurance*) adalah “pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan (Philip & Kevin, 2008). Menurut peneliti semakin baik jaminan yang diberikan suatu perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muzakkir, 2022) hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi yaitu $0,021 < 0,05$ dengan nilai t hitung $2,348 > 1,985$.

e. Pengaruh variabel Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Empati (*Empathy*) X5 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Empati (*Empathy*) X5 sebesar $0,320 > 0,05$ dan t hitung sebesar $0,930 <$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti variabel Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Empati tingkat perhatian pribadi kepada para nasabah (Philip & Kevin, 2008). Adapun penyebab Empati tidak berpengaruh pada penelitian ini menurut peneliti sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Indonesia belum memberikan kepuasan secara maksimal terhadap nasabah dalam hal kualitas pelayanan empati. Karyawan bank syariah belum dapat mengerti atau mengetahui keinginan dan kebutuhan dari setiap nasabah akibatnya nasabah belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank dari kualitas pelayanan empati.
- b. Karyawan belum maksimal dalam memberikan perhatian secara personal untuk dapat memahami apa yang nasabah inginkan dan harapkan. Sehingga membuat nasabah merasa kurang puas dengan kualitas layanan empati yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

2. Pengaruh variabel Religiusitas (Z) Terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Religiusitas (Z) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel Religiusitas (Z) sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar 2.452 > dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel Religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Religiusitas merupakan suatu sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muzakkir, 2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ dan t hitung sebesar 26,496 > dari t tabel 1,985.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) setelah dimoderasi oleh Religiusitas (Z)

a. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia setelah dimoderasi oleh religiusitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas tidak memoderasi pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel sebesar $0,893 > 0,05$ dan t hitung sebesar $0.135 <$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima religiusitas sebagai variabel moderasi ditolak yang menunjukkan religiusitas dapat memperlemah pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Banjarmasin A.Yani 1. Karena semakin baik peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, yang dimiliki oleh pihak bank yang diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki oleh individu belum tentu mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena variabel kualitas pelayanan dari *tangible* ini merupakan indikator yang dapat dilihat dari bukti nyata sebuah perusahaan sedangkan religiusitas berdasarkan pengalaman atau spiritualitas seseorang sehingga menurut peneliti variabel ini kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah setelah dimoderasi oleh religiusitas.

b. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah

Bank Syariah Indonesia setelah dimoderasi oleh religiusitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas tidak dapat memoderasi pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel sebesar $0,699 > 0,05$ dan t hitung sebesar $0,386 < t$ tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima religiusitas sebagai variabel moderasi ditolak yang menunjukkan religiusitas dapat memperlemah pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Semakin baik Kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh pihak bank dan diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki oleh individu belum tentu mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut peneliti semakin handal kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tidak berkaitan dengan nilai religius seseorang sehingga variabel ini tidak dapat dimoderasi oleh religiusitas.

c. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia setelah dimoderasi oleh religiusitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas mampu memoderasi pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel $0,032 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2.032 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan religiusitas dapat memperkuat pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Karena semakin tinggi tingkat responsif seseorang yang diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki oleh individu maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Muzakkir, 2022) hasilnya religiusitas mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan m-banking yang mengandung unsur keagamaan membuat nasabah akan semakin tertarik dan semakin tinggi keinginan nasabah dalam melakukan transaksi m-banking.

d. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia setelah dimoderasi oleh religiusitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas tidak memoderasi pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel $0,276 > 0,05$ dan t hitung sebesar $1.090 <$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima religiusitas sebagai variabel moderasi ditolak yang menunjukkan religiusitas

dapat memperlemah pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Karena semakin baik jaminan (*Assurance*) yang dimiliki oleh pihak bank yang diiringi dengan tingginya religiusitas yang dimiliki oleh individu belum tentu mempengaruhi kepuasan nasabah.

e. Pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia setelah dimoderasi oleh religiusitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas mampu memoderasi pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel sebesar $0,024 < 0,05$ dan t hitung sebesar 1.990 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan religiusitas sebagai variabel moderasi diterima yang menunjukkan religiusitas dapat memperkuat pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1. Menurut peneliti semakin tinggi nilai religiusitas karyawan bank syariah maka nilai empati yang diberikan juga akan semakin baik. Karyawan bank syariah memberikan sikap peduli dan perhatian serta memberikan pelayanan yang nyaman terhadap nasabah artinya bank syariah sudah dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan anjuran dalam Agama Islam dengan berbuat baik kepada sesama manusia.