

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1**

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

Bank Negara Indonesia atau yang disebut dengan 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 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Pada tanggal 19 jumadil Akhir 1442 H atau 1 Februari 2021 merupakan hari yang bersejarah bergabungnya Bank Syariah yang terdiri dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadikan satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut yang akan menghadirkan layanan lebih lengkap, fasilitas permodalan yang kuat dan jangkauan yang lebih luas (Diana, 2022, hlm. 31).

Terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan ikhtiar untuk mendirikan Bank Syariah kebanggaan umat Islam, diharapkan nantinya bisa menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional dan dapat kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cerminan untuk perbankan syariah di Indonesia yang universal, modern, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Penggabungan ini tentunya menjadi bank syariah yang besar. Salah satu kantor cabangnya di PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1 yang terletak di Jln Ahmad Yani KM. 4 No 385 Banjarmasin dengan Kantor Area dan wilayah nya di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin dan menjadi Kantor Cabang di wilayah Banjarmasin. Kantor cabang ini terdiri dari 3 lantai, lantai pertama terdiri dari ruangan *Business Manager*, *Unit Consumer*, *Unit Funding*, Musholla dan Toilet. Untuk lantai Kedua yang terdiri dari ruangan *Teller*, ruangan *Customer Service*, *Repsentative*, ruangan *Branch Manager*, ruangan *Business Operation and Service Manager*, Unit Micro dan Toilet. Kemudian di lantai ketiga terdiri dari ruangan Unit Umum, ruang Marwah, dan Toilet. Selain itu di halaman depan terdapat satu buah pos penjaga keamanan dan dua buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BSI (Ridha, 2022).

b. Visi dan Misi PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1

1) Visi PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1

*Top 10 Global Islamic Bank*

2) Misi PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1

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 *forfitable* di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB > 2).

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

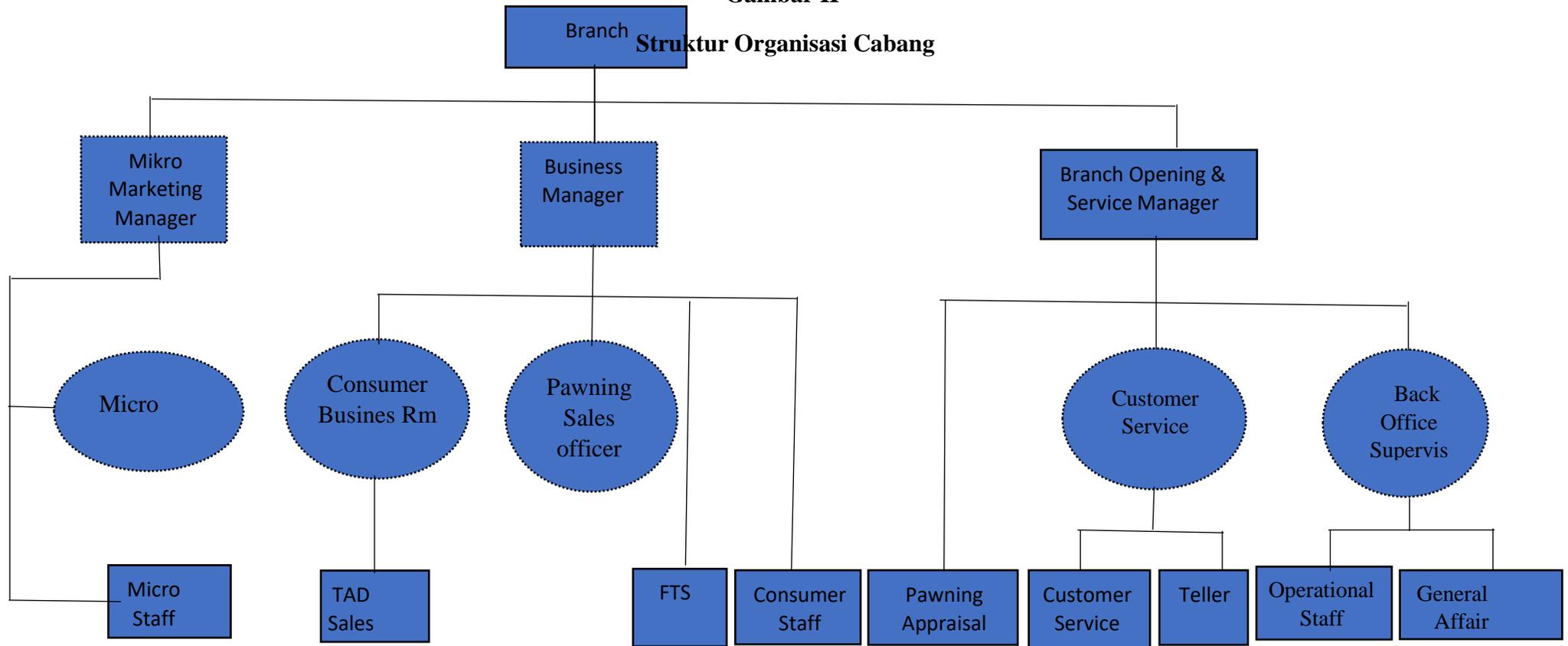
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan membedakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c. Nilai-nilai Perusahaan PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1

- 1) Memegang teguh kepercayaan yang diberikan (amanah)
- 2) Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas (kompeten)
- 3) Saling peduli dan menghargai perbedaan (harmonis)
- 4) Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara (loyal)
- 5) Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan (adaptif)
- 6) Membangun kerjasama yang sinergis (kolaboratif).

d. Struktur Organisasi PT BSI KC Banjarmasin A Yani 1

**Gambar II**  
**Struktur Organisasi Cabang**



*Sumber BSI KC Banjarmasin A. Yani 1 tahun 20222*

## 2. Deskripsi Data Responden

Mengetahui karakteristik responden dapat diperoleh dari penyebaran angket/ kuesioner menggunakan google form dilakukan secara online dan offline. Dalam penelitian ini jumlah responden 120 orang. Dalam penelitian ini untuk mengetahui data karakteristik responden maka yang digunakan adalah jenis kelamin, pekerjaan, usia dan pendidikan terakhir. Berikut hasil gambaran data karakteristik dari 120 responden yang didapat:

### a. Responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel IV**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	presentase
1	Laki- laki	56	47%
2	Perempuan	64	53%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Dari data IV dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapat responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 64 orang dengan persentase 53% dan responden yang berjenis kelamin laki – laki berjumlah 56 orang yang dengan persentase 47%. Dimana dapat ditarik kesimpulan berdasarkan jenis kelamin maka yang banyak memakai QRIS jenis kelamin perempuan.

### b. Responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel V**  
**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	F	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	68	57%
2	PNS	11	9%
3	Wiraswasta	7	6%
4	Guru/Dosen	4	3%
5	Pengusaha	12	10%
6	Lainnya	18	15%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Dari tabel V diketahui bahwa karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan didapat hasil dengan status pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 68 atau 57%, PNS dengan jumlah 11 atau 9%, wiraswasta berjumlah 7 atau 6%, guru/ dosen 4 atau 3%, pengusaha berjumlah 12 atau 10% dan lainnya berjumlah 18 atau 15%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa.

c. Responden berdasarkan usia

**Tabel VI**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Usia	F	Persentase
1	< 20 Tahun	27	23%
2	20- 30 Tahun	77	64%

3	31 – 40 Tahun	8	7%
4	41 – 50 Tahun	5	4%
5	>50	3	3%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Dari data tabel VI dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh responden berusia < 20 tahun berjumlah 27 orang atau 23%, usia 20 – 30 tahun berjumlah 77 atau 64%, usia responden 31-40 tahun berjumlah 8 atau 7%, usia responden 41- 50 tahun berjumlah 5 atau 4% dan usia > 50 berjumlah 3 atau 3%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berdasarkan usia maka mayoritas responden berusia 20– 30 tahun berjumlah 77 atau persentase 64%.

d. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel VII**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	f	presentase
1	SD/MI/Sederajat	3	3%
2	SMP/MTS/ Sederajat	6	5%
3	SMA/MA/Sederajat	74	62%
4	Diploma	23	19%
5	Sarjana	12	10%
6	pascasarjana	2	2%

Total	120	100%
-------	-----	------

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan data VII diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh dengan pendidikan terakhir SD/MI/Sederajat berjumlah 3 atau 3%, SMP/MTS/Sederajat berjumlah 6 atau 5%, SMA/MA/Sederajat berjumlah 74 atau 62%, diploma berjumlah 23 atau 19%, Sarjana berjumlah 12 atau 10% dan Pascasarjana berjumlah 2 atau 2%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir terdapat pada responden SMA/MA/Sederajat sebanyak 74 orang dengan persentase 62%.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel penelitian yang dideskripsikan adalah variabel independen yaitu kemudahan penggunaan (X1), manfaat (X2), risiko (X3), dan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) sedangkan variabel moderasi yaitu religiusitas (Z).

#### a. Variabel kemudahan penggunaan

- 1) Saya menggunakan QRIS BSI karena penggunaannya mudah dipelajari

**Tabel VIII**  
**Tanggapan responden tentang QRIS BSI penggunaannya mudah dipelajari**

No	Pilihan jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	49	41%
2	Setuju (S)	56	47%
3	Netral (N)	12	10%

4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel VIII dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 49 orang atau 41%, setuju berjumlah 56 orang atau 47%, netral berjumlah 12 orang atau 10%, tidak setuju ada 2 orang atau 2% dan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 56 orang atau 47% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa penggunaan QRIS mudah dipelajari.

2) Saya menggunakan QRIS karena mudah dalam registrasi

**Tabel IX**  
**Tanggapan responden tentang QRIS mudah dalam registrasi**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	50	42%
2	Setuju (S)	60	50%
3	Netral (N)	9	8%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel IX menunjukkan tanggapan responden yang

menjawab sangat setuju berjumlah 50 orang atau 42%, setuju berjumlah 60 orang atau 50%, netral berjumlah 9 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 1 orang dan tidak ada respon terhadap sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 60 orang atau 50% yang mana bahwa responden mengakui bahwa QRIS ini mudah dalam registrasi.

3) Menggunakan QRIS dapat dilakukan dimana dan kapan saja

**Tabel X**  
**Tanggapan responden tentang QRIS dapat dilakukan**  
**dimana dan kapan saja**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	51	43%
2	Setuju (S)	56	47%
3	Netral (N)	11	9%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel X menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 51 orang atau 43%, setuju 56 orang atau 47%, netral 11 orang atau 9%, tidak setuju 2 orang atau 2% dan tidak ada respon terhadap sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas yang menanggapi setuju pada pernyataan ini

berjumlah 56 orang atau 47% yang menyatakan bahwa responden mengakui bahwa QRIS memang benar dapat dilakukan dimana dan kapan saja.

- 4) QRIS sangat mudah digunakan dalam bertransaksi

**Tabel XI**  
**Tanggapan responden tentang QRIS mudah digunakan dalam bertransaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	53	44%
2	Setuju (S)	59	49%
3	Netral (N)	5	4%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XI menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 53 orang atau 44%, setuju berjumlah 59 orang atau 49%, netral berjumlah 5 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 59 orang dengan persentase 49% yang menyatakan bahwa responden mengakui QRIS mudah dilakukan dalam bertransaksi.

- 5) Menggunakan QRIS dapat mengontrol pekerjaan menjadi lebih

mudah

**Tabel XII**  
**Tanggapan responden tentang QRIS dapat mengontrol pekerjaan menjadi lebih mudah**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju	50	42%
2	Setuju (S)	60	50%
3	Netral (N)	6	5%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan data XII menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 50 Orang atau 42%, setuju berjumlah 60 orang atau 50%, netral 6 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%, dan untuk sangat tidak setuju ada 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 60 orang dengan persentase 50% yang menyatakan bahwa responden mengakui bahwa menggunakan QRIS dapat mengontrol pekerjaan menjadi mudah.

**b. Variabel Manfaat**

- 1) Dalam menggunakan QRIS membuat saya lebih nyaman dalam bertransaksi

**Tabel XIII**  
**Tanggapan responden tentang QRIS membuat nyaman**  
**dalam bertransaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	44	37%
2	Setuju (S)	61	51%
3	Netral (N)	11	9%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XIII menunjukan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 44 orang atau 37%, setuju 61 orang atau 51%, netral 11 orang atau 9%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah masing- masing 2 orang atau 2% . sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah responden 61 orang dengan persentase 51% yang menyatakan bahwa responden telah mengakui bahwa QRIS membuat nyaman dalam hal bertransaksi.

2) saya memegang kendali transaksi dalam QRIS

**Tabel XIV**  
**Tanggapan responden tentang memegang kendali**  
**transaksi dalam QRIS**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	37	31%

2	Setuju (S)	67	56%
3	Netral (N)	13	11%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan data tabel XIV menunjukkan bahwa responden memilih sangatsetuju berjumlah 37 orang atau 31%, setuju berjumlah 67 orang atau 56%, netral berjumlah 13 orang atau 11%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan respon 67 orang dengan persentase 56% yang menyatakan bahwa responden mengakui bahwa telah memegang kendali dalam bertransaksi menggunakan QRIS.

- 3) penggunaan QRIS memberikan saya keleluasan dalam mengambil keputusan melakukan transaksi

**Tabel XV**  
**Tanggapan responden tentang QRIS memberikan keleluasan dalam mengambil keputusan melakukan transaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	42	35%
2	Setuju (S)	64	53%
3	Netral (N)	11	9%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XV menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 42 orang atau 35%, setuju berjumlah 64 orang atau 53%, netral berjumlah 11 orang atau 9%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju ada 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini berjumlah 64 orang dengan persentase 53% maka responden menyatakan telah mengakui bahwa QRIS memberikan kekeluasan dalam pengambilan keputusan melakukan transaksi.

4) menggunakan QRIS mempercepat transaksi

**Tabel XVI**  
**Tanggapan responden tentang QRIS mempercepat transaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	44	37%
2	Setuju (S)	64	53%
3	Netral (N)	9	8%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XVI menunjukkan bahwa responden

memilih sangat setuju berjumlah 44 orang atau 37%, setuju berjumlah 64 orang atau 53%, netral berjumlah 9 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju yang berjumlah 64 orang dengan persentase 53% yang menyatakan bahwa responden mengakui bahwa QRIS mempercepat dalam transaksi.

### c. Variabel Risiko

- 1) Transaksi melalui QRIS memiliki keamanan yang tinggi

**Tabel XVII**  
**Tanggapan responden tentang QRIS memiliki keamanan yang tinggi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	42	35%
2	Setuju (S)	70	58%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XVII menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 42 orang atau 35%, setuju berjumlah 70 orang atau 58%, netral 7 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan tidak ada respon terhadap sangat tidak

setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini berjumlah 70 orang dengan persentase 58% yang menyatakan bahwa responden mengakui QRIS memiliki keamanan yang tinggi.

2) Bertransaksi menggunakan layanan QRIS memiliki resiko besar

**Tabel XVIII**  
**Tanggapan responden tentang layanan QRIS memiliki resiko yang besar**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	33%
2	Setuju (S)	72	60%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XVIII menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 39 orang atau 33%, setuju 72 orang atau 60%, netral berjumlah 7 orang, tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini berjumlah 72 orang dengan persentase 60% yang berarti responden mengakui bahwa layanan QRIS memiliki resiko yang besar.

3) Saya mengalami kerugian besar jika bertransaksi menggunakan QRIS

untuk bertransaksi yang melibatkan jasa perbankan

**Tabel XIX**  
**Tanggapan responden mengenai kerugian besar jika bertransaksi menggunakan QRIS untuk bertransaksi yang melibatkan jasa perbankan**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	43	36%
2	Setuju (S)	65	54%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	4	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XIX menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 43 orang atau 36%, setuju berjumlah 65 orang atau 54%, netral 7 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 4 orang atau 3% dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini yang berjumlah 65 orang atau 54% yang berarti responden mengakui bahwa tentang kerugian besar jika bertransaksi menggunakan QRIS.

4) Gangguan jaringan QRIS sangat rendah

**Tabel XX**  
**Tanggapan responden tentang gangguan jaringan QRIS sangat rendah**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	40	33%
2	Setuju (S)	71	59%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XX menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 40 orang atau 33%, setuju berjumlah 71 orang atau 59%, netral berjumlah 7 orang atau 6%, tidak setuju 2 orang atau 2% dan tidak ada respon terhadap sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju yang berjumlah 71 orang atau dengan persentase 59% yang berarti responden mengakui bahwa gangguan jaringan QRIS sangat rendah.

**d. Varibel kepuasan nasabah**

- 1) Saya merasa puas akan metode pembayaran menggunakan QRIS

**Tabel XXI**  
**Tanggapan responden tentang kepuasan akan metode pembayaran menggunakan QRIS**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
----	-----------------	---	------------

1	Sangat Setuju (SS)	41	34%
2	Setuju (S)	67	56%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	5	4%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
	Total	120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXI menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 41 orang atau 34%, setuju berjumlah 67 orang atau 56%, netral berjumlah 7 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 5 orang atau 4% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 67 orang dengan persentase jadi 56% yang berarti responden telah mengakui kepuasan dalam metode pembayaran menggunakan QRIS.

2) Transaksi tercatat secara otomatis dan bisa dilihat setiap saat

**Tabel XXII**  
**Tanggapan responden tentang transaksi tercatat secara otomatis dan bisa dilihat setiap saat**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	37	31%
2	Setuju (S)	72	60%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	4	3%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan data XXII menunjukkan bahwa responden memilih sangatsetuju berjumlah 37 orang atau 31%, setuju berjumlah 72 orang atau 60%, netral berjumlah 7 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 4 orang atau 3% dan tidak ada respon terhadap sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 72 orang dengan persentase 60% yang berarti bahwa responden telah mengakui dalam transaksi menggunakan QRIS sudah tercatat secara otomatis dan bisa di lihat setiap saat.

3) Saya merasa puas akan produk yang ditawarkan

**Tabel XXIII**  
**Tanggapan responden tentang kepuasan akan produk yang ditawarkan**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	35	29%
2	Setuju (S)	78	65%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXIII menunjukkan bahwa responden memilih sangatsetuju berjumlah 35 orang atau 29%, setuju berjumlah 78 orang atau 65%, netral berjumlah 7 orang atau 6% dan tidak ada respon terhadap tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan berjumlah 78 orang atau 65% yang berarti responden telah mengakui akan kepuasan akan produk yang ditawarkan.

4) QRIS dapat diandalkan dalam melakukan transaksi digital

**Tabel XXIV**  
**Tanggapan responden tentang QRIS dapat diandalkan dalam melakukan transaksi digital**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	37	31%
2	Setuju (S)	79	66%
3	Netral (N)	4	3%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXIV menunjukkan responden memilih sangat setujuberjumlah 37 orang atau 31%, setuju berjumlah 79 orang atau 66%, netral4 orang atau 3% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban tidak setujudan sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan

bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan berjumlah 79 orang dengan persentase menjadi 66% yang berarti bahwa responden mengakui QRIS dapat diandalkan dalam melakukan transaksi digital.

- 5) Pelayanan dan fasilitas yang disediakan memberikan kepuasan terhadap nasabah

**Tabel XXV**  
**Tanggapan responden tentang pelayanan dan fasilitas yang disediakan memberikan kepuasan**

No	Pilihan Jawaban	F	persentase
1	Sangat Setuju (SS)	35	29%
2	Setuju (S)	78	65%
3	Netral (N)	5	4%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan data XXV menunjukkan responden memilih sangat setuju berjumlah 35 orang atau 29%, setuju berjumlah 78 orang atau 65%, netral berjumlah 5 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 78 orang jika dipersentasekan menjadi 65% yang berarti responden telah mengakui

terhadap kepuasan dalam hal pelayanan yang diberikan.

- 6) Saya akan merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan QRIS

**Tabel XXVI**  
**Tanggapan responden tentang akan merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan QRIS**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	33%
2	Setuju (S)	73	61%
3	Netral (N)	7	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXVI responden yang memilih sangat setuju berjumlah 39 orang atau 33%, setuju berjumlah 73 orang atau 61%, netral berjumlah 7 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 73 orang jika dipersentasekan menjadi 61% yang berarti responden telah mengakui akan merekomendasikan QRIS kepada orang lain.

- 7) Saya akan menggunakan kembali layanan QRIS BSI Mobile

**Tabel XXVII**  
**Tanggapan responden tentang akan menggunakan kembali**  
**layanan QRIS BSI Mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	33%
2	Setuju (S)	74	62%
3	Netral (N)	6	5%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXVII menunjukkan tanggapan responden memilih sangat setuju berjumlah 39 orang atau 33%, setuju berjumlah 74 orang atau 62%, netral berjumlah 6 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan tidak ada tanggapan terhadap pilihan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 74 orang jika dipersentasekan menjadi 62% yang berarti responden mengakui akan menggunakan kembali layanan QRIS.

**e. Variabel religiusitas**

- 1) Saya yakin bahwa bank syariah Indonesia dalam melakukan transaksi berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist

**Tabel XXVIII**  
**Tanggapan responden tentang bank syariah Indonesia dalam**  
**melakukan transaksi berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	42	35%
2	Setuju (S)	69	58%
3	Netral (N)	6	5%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

- Berdasarkan tabel XXVIII menunjukkan tanggapan responden sangatsetuju berjumlah 42 orang atau 35%, setuju berjumlah 69 orang atau 58%, netral berjumlah 6 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini yang berjumlah 69 orang jika dipersentasekan jadi 58% yang berarti bahwa responden telah mengakui bank syariah dalam melakukan transaksi sesuai dengan Alquran dan Hadist.
- 2) Saya yakin bertransaksi di bank syariah Indonesia akan lebih memberikan manfaat dan berkah

**Tabel XXIX**  
**Tanggapan responden tentang bertransaksi di bank syariah**  
**Indonesia lebih memberikan manfaat dan berkah**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
----	-----------------	---	------------

1	Sangat Setuju (SS)	47	39%
2	Setuju (S)	66	55%
3	Netral (N)	5	4%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXIX tanggapan responden memilih jawaban sangatsetuju berjumlah 47 orang atau 39%, setuju berjumlah 66 orang atau 55%, netral berjumlah 5 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 66 orang jika dipersentasekan menjadi 55% yang berarti responden mengakui bertransaksi di bank syariah Indonesia lebih memberikan manfaat dan berkah.

3) Saya memastikan bahwa bank yang saya pilih bebas dari perkara riba

**Tabel XXX**  
**Tanggapan responden tentang bank syariah yang**  
**dipilih bebas dari perkara riba**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	47	39%
2	Setuju (S)	62	52%
3	Netral (N)	8	7%

4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data: diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXX tanggapan responden memilih jawaban sangatsetuju berjumlah 47 orang atau 39%, setuju berjumlah 62 orang atau 52%, netral berjumlah 8 orang atau 7%, tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju padapernyataan ini dengan jumlah 62 orang jika dipersentasekan menjadi 52% yang berarti responden telah mengakui bank syariah yang dipilih bebas dari perkara riba.

- 4) Saya mengetahui hukum Islam sehingga memilih menjadi nasabah banksyariah Indonesia

**Tabel XXXI**  
**Tanggapan responden tentang mengetahui hukum Islam sehingga memilih menjadi nasabah bank syariah Indonesia**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	52	43%
2	Setuju (S)	60	50%
3	Netral (N)	6	5%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Total	120	100%
-------	-----	------

*Sumber data:diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXXI tanggapan responden memilih sangat setuju berjumlah 52 orang atau 43%, setuju berjumlah 60 orang atau 50%, netral berjumlah 6 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 60 orang jika dipersentasekan menjadi 50% yang berarti responden telah mengetahui hukum islam sehingga memilih menjadi nasabah bank syariah Indonesia.

- 5) Ketika saya melakukan transaksi menggunakan bank syariah Indonesiahidup menjadi sangat berkah

**Tabel XXXII**  
**Tanggapan responden tentang transaksi menggunakan bank syariah Indonesia hidup menjadi sangat berkah**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	44	37%
2	Setuju (S)	70	58%
3	Netral (N)	6	5%
4	Tidak Setuju(TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		120	100%

*Sumber data;diolah 2022*

Berdasarkan tabel XXXII tanggapan responden memilih sangat setuju berjumlah 44 orang atau 37%, setuju berjumlah 70 orang atau 58%, netral berjumlah 6 orang atau 5% dan tidak ada respon terhadap pilihan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 70 orang jika dipersentasekan jadi 58% yang berarti bahwa responden mengakui dalam bertransaksi menggunakan bank syariah Indonesia hidup menjadi sangat berkah.

#### 4. Uji Kualitas data

##### a. Reliabilitas dan validitas

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

**Tabel XXXIII**  
**Composite Reliability dan Average Variance Extracted**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Rho_ A</b>	<b>Composite Reliabilty</b>	<b>AVE (Average Variance)</b>
X1	0.847	0.874	0.887	0.613
X1*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
X2	0.803	0.813	0.871	0.630

X2*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
X3	0.787	0.838	0.854	0.594
X3*Z	1.000	1.000	1.000	1.000
Y	0.896	0.896	0.918	0.616
Z	0.832	0.841	0.882	0.599

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan smartPLS 3.0, 2022

Berdasarkan tabel XXXIII menunjukkan bahwa semua variabel penelitiannya memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini bisa dikatakan reliabel. Sedangkan nilai *average variance extracted* (AVE) memiliki nilai batas di atas 0,50, terlihat dari tabel di atas nilai AVE berada di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

## 5. Konstruksi Diagram Jalur

### a. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

#### 1) *Convergent Validity*

Validitas Konvergensi adalah menilai sejauh mana dua ukuran dari konsep yang sama berkorelasi. Validitas konvergen dapat dilakukan dengan memeriksa *loading* tiap indikator dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dimana nilai *loading* tiap indikator lebih dari (>) 0,70 (Sihombing, t.t.).

**Tabel XXXIV**  
**Outer Loadings**

Indikator	Loading Factor	Keterangan
X1. P1	0.779	Valid
X1. P2	0.706	Valid
X1. P3	0.714	Valid
X1. P4	0.855	Valid
X1. P5	0.847	Valid
X2. P1	0.803	Valid
X2. P2	0.799	Valid
X2. P3	0.856	Valid
X2.P4	0.709	Valid
X3. P1	0.8205	Valid
X3.P2	0.768	Valid
X3. P3	0.720	Valid
X3.P4	0.766	Valid
Y P1	0.785	Valid
Y P2	0.799	Valid
Y P3	0.825	Valid
Y P4	0.754	Valid
Y P5	0.760	Valid
Y P6	0.757	Valid
Y P7	0.812	Valid

Z P1	0.720	Valid
Z P2	0.750	Valid
Z P3	0.785	Valid
Z P4	0.772	Valid
Z P5	0.837	Valid

Sumber: hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan tabel XXXIV dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua indikator untuk masing – masing konstruknya sudah memenuhi *convergent validity*, karena semua nilai *loading factor* melebihi 0,70. Nilai yang paling kecil sebesar 0,706 dari indikator X1 P2. Jadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid atau memenuhi *convergent validity*.

## 2) *Discriminant Validity*

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

**Tabel XXXV**  
**Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)**

	X1	X1*Z	X2	X2*Z	X3	X3*Z	Y	Z
X1*Z	-0.297	1.000	-0.095	0.621	-0.171	0.689	-0.108	-0.260
X1 P1	<b>0.779</b>	-0.254	0.244	-0.165	0.250	-0.086	0.291	0.398

X1 P2	<b>0.706</b>	-0.171	0.403	0.009	0.378	-0.052	0.443	0.407
X1 P3	<b>0.714</b>	-0.221	0.195	-0.216	0.229	-0.148	0.246	0.338
X1 P4	<b>0.855</b>	-0.286	0.335	-0.093	0.492	-0.170	0.525	0.436
X1 P5	<b>0.847</b>	-0.235	0.380	-0.063	0.459	-0.224	0.484	0.414
X2*Z	-0.112	0.621	0.070	1.000	0.001	0.596	0.181	-0.076
X2 P1	0.332	-0.068	<b>0.803</b>	0.054	0.294	-0.022	0.442	0.275
X2 P2	0.382	-0.133	<b>0.799</b>	0.047	0.413	-0.018	0.500	0.438
X2 P3	0.336	-0.086	<b>0.856</b>	-0.025	0.373	-0.002	0.525	0.385
X2 P4	0.267	-0.002	<b>0.709</b>	0.173	0.273	0.050	0.410	0.274
X3*Z	-0.179	0.689	0.001	0.596	-0.127	1.000	-0.054	-0.247
X3 P1	0.376	-0.157	0.338	0.026	<b>0.825</b>	-0.111	0.411	0.429
X3 P2	0.332	-0.117	0.187	0.002	<b>0.768</b>	-0.123	0.352	0.326
X3 P3	0.297	-0.159	0.278	0.022	<b>0.720</b>	-0.066	0.332	0.336
X3 P4	0.450	-0.110	0.432	-0.026	<b>0.766</b>	-0.094	0.670	0.510
Y P1	0.321	-0.143	0.429	0.067	0.519	-0.046	<b>0.785</b>	0.479
Y P2	0.363	-0.089	0.449	0.087	0.500	-0.047	<b>0.799</b>	0.431
Y P3	0.397	-0.072	0.447	0.177	0.498	0.003	<b>0.825</b>	0.454
Y P4	0.392	0.005	0.481	0.182	0.470	0.146	<b>0.754</b>	0.415
Y P5	0.404	-0.071	0.493	0.123	0.495	-0.101	<b>0.760</b>	0.494
Y P6	0.485	-0.127	0.511	0.193	0.489	-0.132	<b>0.757</b>	0.498
Y P7	0.487	-0.091	0.452	0.172	0.466	-0.099	<b>0.812</b>	0.565
Z P1	0.321	-0.203	0.385	-0.115	0.494	-0.232	0.507	<b>0.720</b>

Z P2	0.371	-0.188	0.340	-0.036	0.342	-0.123	0.439	<b>0.750</b>
Z P3	0.370	-0.186	0.249	-0.040	0.352	-0.174	0.448	<b>0.785</b>
Z P4	0.465	-0.263	0.308	-0.064	0.436	-0.240	0.369	<b>0.772</b>
Z P5	0.467	-0.182	0.392	-0.036	0.472	-0.190	0.555	<b>0.837</b>

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan tabel XXXV menunjukkan bahwa setiap konstruk X1 memiliki nilai lebih besar dari setiap indikatornya (X1 P1,X1 P2, X1 P3,X1 P4, X1 P5) dibandingkan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan pengguna memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel XXXV menunjukkan bahwa setiap konstruk X2 memiliki nilai lebih besar dari setiap indikatornya (X2 P1, X2 P2, X2 P3, X2 P4), dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel XXXV menunjukkan bahwa setiap konstruk X3 memiliki nilai lebih besar disetiap indikatornya (X3 P1, X3 P2, X3 P3). Hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan tabel XXXV menunjukkan bahwa setiap konstruk Y memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Y P1, Y P2, Y P3,Y P4,Y P5, Y P6, Y P7) dibandingkan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki *discriminant validity*

yang baik.

Berdasarkan tabel XXXV menunjukkan bahwa setiap konstruk Z memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Z P1,Z P2,Z P3, Z P4, Z P5) dibandingkan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas memiliki *discriminant validity* yang baik.

### 3) *Composite reliability*

Nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Supriadi, 2022). Uji reliabilitas diukur menggunakan Cronbach alpha dan *composite reliability*.

**Tabel XXXVI**  
**Cronbach's Alpha & Composite Reliability**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kemudahan penggunaan	0.847	0.887
Manfaat	0.803	0.871
Risiko	0.787	0.854
Kepuasan nasabah	0.896	0.918
Religiusitas	0.832	0.882

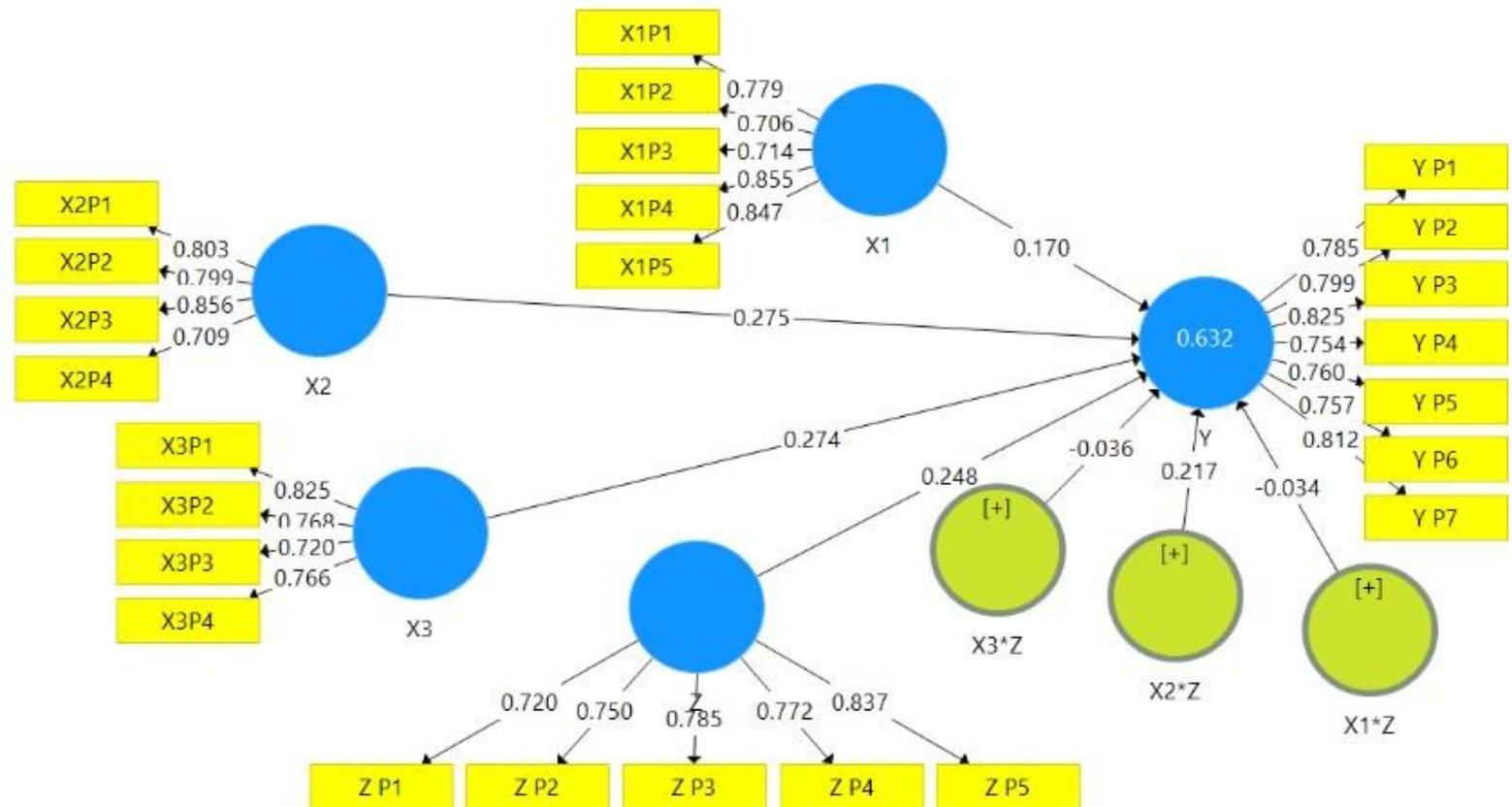
*Sumber: hasil penelitian diolah SmartPLS 3.0,2022*

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

b. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian inner model atau model struktural bertujuan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> 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 III**  
**Model Struktural**



## 1) R – square

Dalam menilai model dengan menggunakan PLS dimulai dengan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) atau R – square. R – square ini umumnya berkisar antara 0 – 1 apabila R – square bernilai minus atau negatif maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y (Febry, 2020, hlm. 58). Berikut ini hasil estimasi R – square menggunakan PLS.

**Tabel XXXVII**  
**R- square**

Variabel	R- square
Y	0.632

*Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0, 2022*

Berdasarkan tabel XXXVII menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 0,632. Hasil ini menunjukkan bahwa 63,2% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan pengguna, manfaat, risiko dan religiusitas sisanya sebesar 36,8 dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

## 2) Q – square

Q-square dilakukan guna mengetahui kemampuan suatu prediksi melalui prosedur *blindingfolding*. Q -Square memiliki nilai yang berada dibawah 0 memberikan makna bahwa konstruk laten eksogen baik sebagai variabel penjelas mampu memprediksi konstruk yang ada. Nilai *Q- Square* dikategorikan kecil yakni 0,02 dikategorikan sedang yakni 0,15 dan di kategorikan besar yakni 0,35 (Michael Musyaffi dkk., 2021, hlm. 48).

**Tabel XXXVIII**  
**Redundansi validasi silang – konstruk**

Variabel	Q- square
Y	0.372

*Sumber: hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022*

Berdasarkan tabel XXXVIII nilai  $Q^2$  dari variabel kepuasan nasabah adalah 0,372 berarti nilainya lebih besar ( $>$ ) 0, artinya model dalam penelitian mempunyai relevansi predeksi yang kuat terhadap masing-masing konstruk yang diteliti.

## 6. Pengujian hipotesis

Diterima atau ditolaknya sebuah hipotesis yang diusulkan dilakukan pengujianhipotesis dengan memanfaatkan fungsi Bootstrapping pada smartPLS 3.0. kriteria yang digunakan adalah jika nilai Tstatistik  $<$  T tabel dan P values  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Diketahui nilai Ttabel dengan signifikan 5% two tailed adalah 1.96

**Tabel XXXIX**  
**Hasil Path Coefficient**

	Original Sampel	Sampel Mean	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Hasil
X1 -> Y	0.170	0.155	0.073	<b>2.319</b>	<b>0.022</b>	<b>Diterima</b>
X2-> Y	0.275	0.285	0.073	<b>3.775</b>	<b>0.000</b>	<b>Diterima</b>
X3->Y	0.274	0.271	0.069	<b>3.943</b>	<b>0.000</b>	<b>Diterima</b>
Z-> Y	0.248	0.242	0.084	<b>2.953</b>	<b>0.004</b>	<b>Diterima</b>
X1*Z- >Y	-0.034	-0.037	0.067	0.499	0.619	Ditolak

X2*Z- >Y	0.217	0.218	0.079	<b>2.752</b>	<b>0.007</b>	<b>Diterima</b>
X3*Z- >Y	-0.036	-0.017	0.106	0.342	0.733	Ditolak

Sumber: hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 3.0,2022

Berdasarkan dari hasil coefficient tabel XXXIX dapat dilihat dari P Value dan T Statistik yang digunakan sebagai rujukan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai T Statistik  $>$  t tabel atau pvalue  $<$  0,05.

H1 = Kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A yani 1. Nilai t statistik kemudahan pengguna terhadap kepuasan nasabah 2.319  $>$  1.96 atau nilai *p value* nya dengan bernilai 0.022  $<$  0.05. Dengan demikian maka hipotesis pertama dapat diterima.

H2 = Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Nilai t statistik manfaat terhadap kepuasan nasabah 3.775  $>$  1.96 atau nilai *p value* dengan bernilai 0.000  $<$  0.05. Dengan demikian maka hipotesis kedua dapat diterima.

H3 = risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Nilai t statistik risiko terhadap kepuasan nasabah 3.943  $>$  1.96 atau nilai *p value* nya dengan bernilai 0.000  $<$  0.05. Dengan demikian hipotesis dapat diterima

H4 = Religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Nilai t statistik religiusitas terhadap kepuasan nasabah sebesar 2.953  $>$  1.96 atau nilai *p value* dengan bernilai 0.004  $<$  0.05. Dengan demikian nilai hipotesis keempat dapat diterima.

H5 = Religiusitas memperlemah pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Dengan nilai statistik sebesar  $0.499 < 1.96$  atau dapat dilihat *p value* bernilai  $0.619 > 0.05$ . dengan demikian hipotesis kelima ditolak. Ini dapat diartikan bahwa religiusitas memperlemah pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1.

H6 = Religiusitas memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Nilai t statistik sebesar  $2.752 > 1.92$  atau dapat dilihat *p value* bernilai  $0.007 < 0.05$ . Dengan demikian nilai hipotesis keenam diterima. Dapat diartikan bahwa religiusitas memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1.

H7 = religiusitas memperlemah pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Nilai t statistik sebesar  $0.342 < 1.96$  atau nilai *p value*  $0.733 > 0.05$ . Dengan demikian hipotesis ketujuh ditolak. Ini dapat diartikan bahwa religiusitas memperlemah pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1.

## **B. Analisis Data**

### **1. Pengaruh variabel kemudahan penggunaan (X1) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel kemudahan penggunaan (X1) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 telah dilakukan pengujian yang menunjukkan nilai Sig variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar  $0,022 < 0,05$  dan t hitung sebesar  $2.319 >$  dari t tabel  $1.96$  dapat dilihat dari tabel XXXIX sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani

1. Kemudahan penggunaan adalah tingkah dimana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan banyak usaha dan bebas dari tantangan dalam pemanfaatannya (Prayudi dkk., 2022, hlm. 51). Menurut peneliti apabila kemudahan penggunaan ini semakin baik maka kepuasan akan nasabah semakin tinggi dalam menggunakan QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Dalam penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Chusnas & Indriana, 2020) yang menunjukkan hasil variabel kemudahan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan  $t$  tabel yang sebesar 1,661 dengan  $t$  hitung sebesar 8,699 maka  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai signifikan kurang dari ( $<$ ) 0,05 yaitu sebesar 0,000.

## **2. Pengaruh variabel manfaat (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel manfaat (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 menunjukkan nilai signifikan variabel manfaat (X2) sebesar  $0,000 < 0,05$   $t$  hitung sebesar  $3,775 > 1,96$  dapat dilihat dari tabel XXXIX maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel manfaat QRIS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Manfaat ini sangat penting karena nasabah akan merasa dan menikmati terhadap pembelian sebuah produk. Manfaat merupakan sebuah kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan sebuah produk dan bermanfaat bagi seseorang untuk meningkatkan suatu kinerja. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Artina, 2021) menunjukkan hasil variabel manfaat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menggunakan e-money secara positif dan signifikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel 1,9806 dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## **3. Pengaruh variabel risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC**

### **Banjarmasin A Yani 1**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel risiko (X3) terhadap kepuasannasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 yang telah dilakukan uji sehingga menunjukkan nilai signifikan variabel risiko (X3)  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 3.943 > t \text{ tabel } 1.96$  dapat dilihat dari tabel XXXIX maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel risiko dalam penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Menurut peneliti risiko merupakan persepsi suatu keadaan tentang ketidakpastian dan tidak yang diinginkan oleh nasabah dalam mempertimbangkan dalam melakukan transaksi secara online khususnya menggunakan QRIS. Risiko memainkan peranan yang kuat untuk mengurangi minat konsumen untuk mengambil bagian dalam transaksi sehingga akan dimungkinkan berpengaruh negatif untuk melakukan transaksi secara online (Permatasari, 2021). Hasil penelitian ini relevan terhadap penelitian sebelumnya yang (Permatasari, 2021) dengan hasil penelitian nilai variabel risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money  $t \text{ hitung } 3.225 > t \text{ tabel } 1.97882$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### **4. Pengaruh variabel religiusitas (Z) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel religiusitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani yang telah dilakukan uji sehingga menunjukkan nilai signifikan variabel religiusitas (Z)  $0.004 < 0.05$  dan  $t \text{ hitung } 2.953 > t \text{ tabel } 1.96$  dapat dilihat dari tabel XXXIX maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jadi variabel religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1. Religiusitas merupakan keyakinan dalam agama yang akan membantu dalam berbagai hal yang bersekuensi terhadap diri pribadi untuk melaksanakan segala kehendak-Nya dan menjauhi segala larangan- Nya. Hasil penelitian ini relevan dengan

penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (Marlinda, 2019) dengan hasil yang menunjukkan  $t_{hitung} 6.636 > t_{tabel} 1.96$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### **5. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 setelah di moderasi oleh religiusitas**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas tidak memoderasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 yang telah dilakukan menunjukkan nilai Sig variabel sebesar  $0,619 > 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar  $0.499 <$  dari  $t_{tabel} 1.96$  dilihat dari tabel XXXIX dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima religiusitas sebagai variabel moderasi ditolak yang menunjukkan religiusitas dapat memperlemah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1. Hal ini menunjukkan semakin banyak kemudahan penggunaan yang dimiliki dalam bertransaksi yang diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki individu belum tentu mempengaruhi kepuasan seseorang. Dengan tingginya tingkat religiusitas maka tidak memikirkan lagi terhadap kemudahan penggunaan, kemudahan penggunaan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS tidak meningkatkan nilai religiusitas yang mana tidak memberikan kepuasan terhadap nasabah.

#### **6. Pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 setelah dimoderasi oleh religiusitas**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas mampu memoderasi pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan nilai Sig variabel  $0,007 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar  $2.752 >$  dari  $t_{tabel} 1.96$  dilihat dari tabel XXXIX dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan religiusitas sebagai variabel moderasi diterima yang menunjukkan religiusitas dapat memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1. Karena semakin banyak manfaat bagi nasabah yang diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki oleh individu

maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah. Semakin kuat terhadap kepercayaan maka nantinya akan merasakan manfaat dari hal tersebut, manfaat dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS mengandung unsur keagamaan yang membuat nasabah semakin tertarik dan semakin tinggi keinginan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS.

#### **7. Pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 setelah dimoderasi oleh religiusitas**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas religiusitas tidak memoderasi pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 menunjukkan nilai Sig variabel sebesar  $0,733 > 0,05$  dan t hitung sebesar  $0.342 < t$  tabel 1.96 dilihat dari tabel XXXIX dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima religiusitas sebagai variabel moderasi ditolak menunjukkan religiusitas dapat memperlemah pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah IndonesiaKC Banjarmasin A. Yani 1. Karena semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka tidak mementingkan terhadap sebuah risiko yang didapat karena seseorang percaya yang mana semuanya sudah ditetapkan. semakin rendah risiko yang di miliki yang diiringi dengan tingginya tingkat religiusitas yang dimiliki nasabah belum tentu mempengaruhi kepuasan nasabah.