

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia terkenal akan mayoritas masyarakat yang beragama Islam, yang mana terhitung proporsi penduduk muslim di Indonesia mencapai 87,2%. Tentunya hal ini menjadi potensi yang besar bagi industri keuangan syariah untuk kedepannya dalam menghidupkan gairah industrinya serta meningkatkan kondisi keuangan yang ada. Harapan ini bisa terjadi jika adanya keinginan untuk menumbuhkan sinergi baru terutama bagi pemegang kebijakan dan juga adanya kesadaran dari masyarakat untuk transaksi-transaksi yang halal sesuai dengan prinsip syariah. Termasuk didalamnya adalah bank syariah yang akan memiliki peran yang membantu menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan,

semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang berdiri dari hasil merger pada PT Bank BRI Syariah, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) ini diresmikan secara langsung oleh bapak Presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, setelah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger dari tiga bank syariah pada tanggal 21 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Dua tahun lebih BSI hadir dengan memberikan layanan yang lebih lengkap serta jangkauan yang lebih luas dengan kapasitas permodalan yang lebih baik, yang diharapkan menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional untuk dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas serta mampu bersaing ditingkat global.

Gambar 4.1
Logo BSI Syariah



Sumber : www.bankbsi.co.id

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

Misi

1. 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).
2. 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).
3. 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).

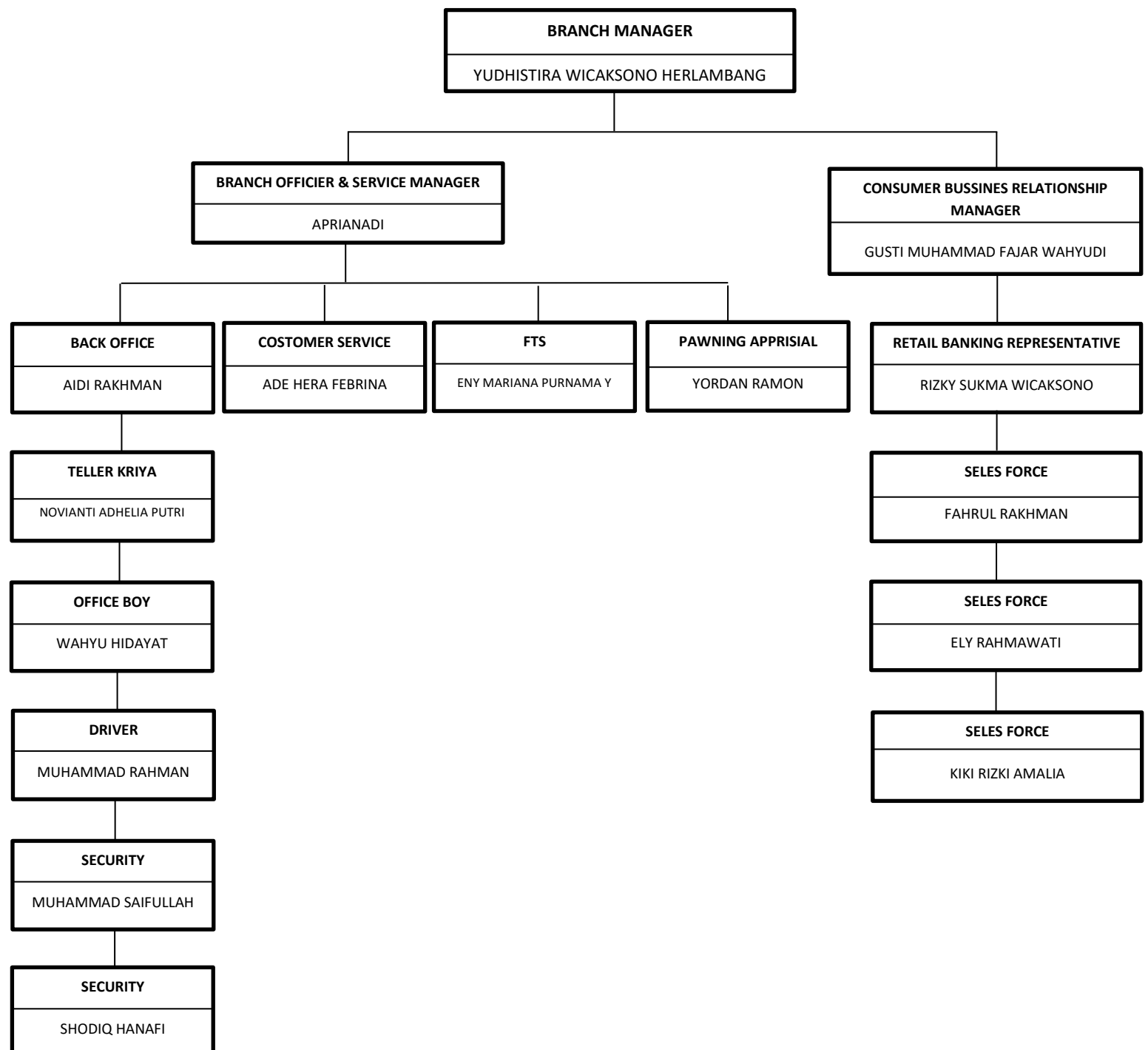
c. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan susunan atau unit-unit kerja yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki hubungan antara setiap bagian ataupun posisi pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan bersama.

Struktur organisasi dari setiap perusahaan pastinya berbeda – beda, hal tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kerja dan bentuk perusahaan tersebut. BSI KCP Kotabaru merupakan perusahaan yang

memiliki struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya manusia yang akan bertanggung jawab atas kewajibannya masing-masing. Berikut ini struktur dari perusahaan BSI KCP Kotabaru.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru



d. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Bank Syariah Indonesia terus berupaya dalam meningkatkan kualitas teknologi yang semakin canggih untuk dapat terus memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan jenis produk dari bank itu sendiri.

Adapun produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru antara lain sebagai berikut :

1) Tabungan

- BSI Tabungan Bisnis
- BSI Tabungan Easy Mudharabah
- BSI Tabungan Easy Wadiah
- BSI Tabungan Valas
- BSI Tabungan Junior
- BSI Tabunganku

2) Transaksi

- BSI Giro Rupiah
- BSI Giro Valas

3) Bisnis

- BSI Cash Management
- BSI Pembiayaan Investasi

- 4) Emas
 - BSI Cicilan Emas
 - BSI Gadai Emas
- 5) Haji dan Umroh
 - BSI Tabungan Haji Indonesia
 - BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- 6) Investasi
- 7) Pembiayaan
 - BSI KUR Kecil
 - BSI KUR Mikro
 - BSI Mitra Beragun Emas
 - BSI Mitraguna Berkah
 - BSI Oto
 - BSI Pensiun Berkah
- 8) Prioritas

2. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah mengidentifikasi responden dalam penelitian, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Penelitian ini menggunakan 96 responden yang digunakan untuk menguraikan sejauh mana dimensi CARTER mempengaruhi loyalitas nasabah yang dimoderasi oleh kepuasan nasabah. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Adapun karakteristik responden penelitian berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	19 – 30 tahun	46	47,9%
2.	31 – 50 tahun	29	30,2%
3.	51 – 75 tahun	21	21,9%
Total		96	100%

Sumber : Data diolah, 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui jumlah responden yang berusia 19-30 tahun berjumlah 46 orang, responden yang berumur 31-50 tahun berjumlah 29 orang, dan responden yang berumur 51-75 tahun berjumlah 21 orang. Dalam hal ini diketahui bahwa responden dengan umur 19-30 tahun itu cenderung sangat membutuhkan lembaga keuangan yang dapat mengatur keuangan mereka sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	45	46,9 %
2.	Perempuan	51	53, 1%
Total		96	100%

Sumber : Data diolah, 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwasannya nasabah yang paling banyak melakukan transaksi adalah nasabah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 51 orang (53,1 %), sedangkan laki-laki berjumlah sebesar 47 orang (46,9%) lebih sedikit dari pada perempuan. Namun dalam hal ini tidak terjadi perbandingan yang sangat jauh, artinya antara perempuan dan laki-laki masih memerlukan Bank Syariah Indonesia sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan.

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Adapun karakteristik responden penelitian berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	22	22,9%
2.	PNS	20	20,8%
3.	Wiraswasta	13	13,6%
4.	Pegawai Swasta	10	10,4%

5.	Lainnya	31	32,3%
Total		96	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwasannya terdapat 22 responden yang masih berstatus sebagai mahasiswa, 20 responden yang bekerja sebagai PNS, 13 responden yang bekerja sebagai Wiraswasta, 10 responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dan terdapat 31 responden yang memiliki pekerjaan lainnya yaitu seperti Ibu Rumah Tangga, Pensiunan, Pedagang, Bidan, dll.

d. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Adapun karakteristik responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD/MI	7	7,3%
2.	SMP/MTS	15	15,6%
3.	SMA/MA	30	31,2%
4.	Diploma D1,D2,D3	16	16,7%
5.	Sarjana S1,S2,S3	28	29,2%

Total	96	100%
-------	----	------

Sumber : Data diolah, 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwasannya terdapat 7 responden dengan pendidikan terakhir SD/MI, 15 responden SMP/MTS, 30 responden SMA/MA, 16 responden Diploma dan 28 responden dengan pendidikan terakhir Sarjana. Fenomena ini menjelaskan bahwa responden terbanyak berasal dengan pendidikan terakhir yaitu SMA/MA.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil angket yang telah dibagikan oleh peneliti kepada responden tentang pengaruh dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah sebagai variabel moderasi. Sehingga diperoleh frekuensi sebagai berikut :

a. Variabel Dimensi CARTER (X)

1) Indikator *Compliance*

Tabel 4.5
Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	34	35,4 %
2.	Setuju	47	48,9%
3.	Netral	11	11,5 %
4.	Tidak Setuju	2	2,1%

5.	Sangat Tidak Setuju	2	2, 1%
Total		96	100%

Sumber: Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responde tentang Bank Syariah Indonesia yang menjalankan kegiatan usahannya sesuai dengan prinsip syariah adalah setuju dengan jumlah 47 responden (48,9%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 34 responden (35,4%), jawaban netral 11 responden (11,5%), jawaban sangat tidak setuju 2 responden (2,1%) dan jawaban tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa kegiatan oprasional yang dilakukan BSI KCP Kotabaru sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia menyediakan produk investasi bagi hasil sesuai syariah

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	33	34,4 %
2.	Setuju	49	51 %
3.	Netral	10	10,4 %
4.	Tidak Setuju	2	2,1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1 %

Total	96	100%
-------	----	------

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia yang menyediakan produk investasi bagi hasil sesuai syariah adalah setuju dengan jumlah 49 responden (51%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden (34,4%), jawaban netral 10 responden (10,4%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan jawaban sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa BSI KCP Kotabaru menyediakan produk investasi bagi hasil yang sesuai syariah.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia yang tidak menggunakan sistem bunga pada tabungan

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	37	38,5%
2.	Setuju	49	51 %
3.	Netral	6	6,3%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia tidak menggunakan sistem bunga pada tabungan adalah setuju dengan jumlah 49 responden (51%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden (38,5 %), jawaban netral 6 responden (6,3%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa BSI KCP Kotabaru tidak menggunakan sistem bunga pada tabungan.

2) Indikator *Assurance*

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) bersikap sopan dan rapi dalam melayani nasabah

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	26	27,1%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	16	16,6%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1 %
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap sopan dan rapi dalam melayani nasabah adalah setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 26 responden (27,1 %), jawaban netral 16 responden (16,6%), sangat tidak setuju 2 responden (2,1%) dan tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa dalam melayani nasabah, karyawan BSI KCP Kotabaru bersikap sopan dan berpakaian rapi.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjamin keamanan dana nasabah

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	29,2%
2.	Setuju	52	54,1%
3.	Netral	12	12,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia dapat menjamin keamanan dana nasabah adalah setuju dengan jumlah 52 responden (54,1%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 28 responden (29,2 %), jawaban netral 12 responden (12,5%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa Bank Syariah Indonesia mampu menjamin keamanan dana nasabah.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjamin keamanan data nasabah

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	31	32,3%
2.	Setuju	48	50%
3.	Netral	15	15,6%
4.	Tidak Setuju	1	1,05%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,05%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang

Bank Syariah Indonesia dapat menjamin keamanan dana nasabah adalah setuju dengan jumlah 48 responden (50%), kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden (32,2 %), jawaban netral 15 responden (15%), tidak setuju 1 responden (1,05%) dan sangat tidak setuju 1 responden (1,05%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa Bank Syariah Indonesia mampu menjamin keamanan data nasabah.

3) Indikator *Reliability*

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) melayani nasabah dengan tepat waktu

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	29,1%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	14	14,6%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan

tepat waktu adalah setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), jawaban sangat setuju 28 responden (29,1%), kemudian jawaban netral dengan jumlah 14 responden (14,6%), dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%) dan tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia mampu melayani nasabah tepat waktu. Namun banyak juga nasabah yang menjawab netral dan tidak setuju dikarenakan antri yang panjang pada saat terjadinya gangguan sistem.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan informasi secara jelas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	26	26,1%
2.	Setuju	58	60,4%
3.	Netral	8	8,4%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank

Syariah Indonesia memberikan informasi secara jelas adalah setuju dengan jumlah 58 responden (60,4%), kemudian setuju dengan jumlah 26 responden (26 %), jawaban netral 8 responden (8,4%), sangat tidak setuju 2 responden (2,1%), dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia mampu memberikan informasi secara jelas ketika nasabah sedang bertransaksi atau adanya informasi mengenai gangguan pada sistem sehingga tidak dapat melakukan transaksi.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam memecahkan masalah nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	31,2%
2.	Setuju	49	51,1%
3.	Netral	13	13,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang kemampuan

karyawan Bank Syariah Indonesia mampu memecahkan masalah nasabah adalah setuju dengan jumlah 49 responden (51,1%), jawaban sangat setuju 30 responden (31,2%), kemudian jawaban netral dengan jumlah 13 responden (13,5 %), tidak setuju 2 responden (2,1%), dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia mampu memecahkan permasalahan nasabah contohnya mengenai atm yang terblokir, duit yang tidak masuk, pin yang salah, dan permasalahan yang berhubungan dengan transaksi lainnya.

4) Indikator *Tangibles*

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia yang menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	30,2%
2.	Setuju	53	55,2%
3.	Netral	10	10,4%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia yang menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman adalah setuju dengan jumlah 53 responden (55,2%), kemudian jawaban sangat setuju 29 responden (30,2%) netral dengan jumlah 10 responden (10,4 %), dan tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa Bank Syariah Indonesia sudah menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman seperti tersedianya kursi yang memadai, AC, serta ruang tunggu yang bersih.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia memiliki tempat yang strategis dan mudah dijangkau

No	Jawaban	frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	30,2%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	13	13,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia yang memiliki letak yang strategis dan mudah dijangkau setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), sangat setuju 29 responden (30,2%), kemudian jawaban netral dengan jumlah 13 responden (13,5 %), sangat tidak setuju 2 responden (2,1%) dan tidak setuju 2 responden (2%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa bank syariah memiliki letak yang strategis dan mudah dijangkau.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia berpenampilan rapi dan sopan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	30,2%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	13	13,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia yang berpenampilan rapih dan sopan adalah

setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), kemudian jawaban sangat setuju 29 responden (30,2%), netral dengan jumlah 13 responden (13,5 %), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan tidak setuju 2 responden (2,1%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia sudah berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani nasabah.

5) Indikator *Emphaty*

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia tidak membeda-bekan sikap dan pelayanan kepada nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	29,2%
2.	Setuju	52	54,1%
3.	Netral	12	12,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia yang tidak membeda-bedakan sikap serta pelayanan kepada nasabah adalah setuju dengan jumlah 52

responden (54,1%), kemudian jawaban netral dengan jumlah 12 responden (12,5 %), sangat setuju 28 responden (29,2%), sangat tidak setuju 2 responden (2%), tidak setuju 2 responden (2,1%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia tidak membeda-bedakan sikap serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di KCP Kotabaru.

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	30,2%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	13	13,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia yang memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi adalah setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), sangat setuju 29 responden

(30,2%), kemudian jawaban netral dengan jumlah 12 responden (12 %), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi.

Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia dapat mendengarkan keluhan serta masalah nasabah dengan baik

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	32	33,3%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	9	9,4%
4.	Tidak Setuju	3	3,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia dapat mendengarkan keluhan serta masalah nasabah dengan baik adalah setuju dengan jumlah 50 responden (52,1%), sangat setuju 32 responden (33,3%), dan jawaban netral dengan jumlah 9 responden (9,4%), sangat tidak setuju 3 responden (3,1%), dan tidak setuju 2 responden

(2,1%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia mampu mendengarkan keluhan serta masalah nasabah dengan baik, seperti transaksi yang gagal namun saldo di ATM berkurang.

6) Indikator *Responsiviness*

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan cepat dan tepat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	31,2%
2.	Setuju	52	54,2%
3.	Netral	10	10,4%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia dapat melayani nasabah dengan cepat dan tepat adalah setuju dengan jumlah 52 responden (54,2%), sangat setuju dengan jumlah 30 responden (31,2%), netral 10 responden (10,4%) tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga

dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia di KCP Kotabaru mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia melayani nasabah sesuai dengan nomor antrian

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	31,2%
2.	Setuju	50	52,1%
3.	Netral	12	12,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang karyawan Bank Syariah Indonesia melayani nasabah sesuai dengan nomor antrian adalah setuju dengan jumlah 50 responden (52,1), sangat setuju 30 responden (31,2 %), netral 12 responden (12,5%), tidak setuju 2 responden (2,1%), dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia di KCP Kotabaru melayani

nasabah sesuai dengan nomor antrian, namun ada beberapa yang tidak menggunakan nomor antrian yaitu nasabah prioritas Bank Syariah Indonesia.

Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang Bank Syariah Indonesia selalu buka tepat waktu

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	30,2%
2.	Setuju	51	53,1%
3.	Netral	12	12,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden tentang Bank Syariah Indonesia selalu buka tepat waktu adalah setuju dengan jumlah 51 responden (53,1%), jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden (30,2%) netral 12 responden (12,5%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa Bank Syariah Indonesia di KCP Kotabaru selalu buka tepat waktu sesuai dengan prosedur yang ada.

b. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.23 Tanggapan responden akan melakukan penggunaan ulang terhadap produk Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	31,3%
2.	Setuju	49	51%
3.	Netral	13	13,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden akan melakukan pembelian ulang terhadap produk Bank Syariah Indonesia adalah setuju dengan jumlah 49 responden (51%), sangat setuju 30 responden (31,3%), kemudian netral 13 responden (13,5%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab netral bahwa mereka akan melakukan pembelian ulang terhadap produk Bank Syariah Indonesia dikarenakan mereka melihat kondisi serta kebutuhan mereka terlebih dahulu.

Tabel 4.24 Tanggapan responden akan memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	29,7%
2.	Setuju	54	56,2%
3.	Netral	11	11,4%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden akan memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain adalah setuju dengan jumlah 54 responden (56,2%), kemudian sangat setuju 28 responden (29,7%), netral 11 responden (11,4%), dan tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa mereka akan memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain terutama keluarga dan orang-orang terdekat mereka untuk dapat menggunakan produk Bank Syariah Indonesia dalam setiap transaksi yang mereka lakukan.

Tabel 4.25 Tanggapan responden akan menggunakan Bank Syariah Indonesia dalam setiap transaksi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	29,7%
2.	Setuju	52	54,2%
3.	Netral	12	12,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden akan menggunakan Bank Syariah Indonesia dalam setiap transaksi adalah setuju dengan jumlah 52 responden (54,2%), kemudian sangat setuju 28 responden (29,7%), netral 12 responden (12,5%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa mereka akan menggunakan Bank Syariah Indonesia dalam setiap transaksi yang mereka lakukan.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Z)

Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	35	36,4%
2.	Setuju	52	54,7%
3.	Netral	5	5,2%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden mengenai kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia adalah setuju dengan jumlah 52 responden (54,2%), kemudian sangat setuju 35 responden (36,4%), netral 5 responden (5,2%), dan tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1)%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu sesuai dengan keperluan yang mereka butuhkan.

Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	39	40,6%
2.	Setuju	49	51%
3.	Netral	4	4,2%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden mengenai pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan adalah setuju dengan jumlah 49 responden (51%), kemudian sangat setuju 39 responden (40,6%), netral 4 responden (4,2%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sudah sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tabel 4.28 Tanggapan responden akan melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia lagi dikemudian hari

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	35	36,4%
2.	Setuju	52	54,2%
3.	Netral	5	5,2%
4.	Tidak Setuju	2	2,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber : Data angket diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden akan melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia dikemudian hari adalah setuju dengan jumlah 52 responden (54,2%), kemudian sangat setuju 35 responden (36,4%), netral 5 responden (5,2%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas jawaban responden adalah menjawab setuju bahwa merka akan melakukan transaksi kembali di Bank Syariah Indonesia dikemudian hari.

4. Hasil Uji Instrumen

a. Uji Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* berfungsi sebagai penguji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen atau kuesioner penelitian (Solimun, 2017). Pada pengujian ini terdiri dari *convergent validity*, *composite reliability* dan *discriminant validity*.

1) *Convergent Validity*

Validitas Konvergen dapat dilihat melalui nilai *outer loading* dan *P-value* nilai dari *convergent validity* dalam PLS harus menghasilkan nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7 dan *P-value* <0.05. Berikut hasil *convergent validity* pada penelitian ini.

Tabel 4.29 Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	P-value	Keterangan
	X.1	0,791	<0.001	Valid
	X.2	0,810	<0.001	Valid
	X.3	0,787	<0.001	Valid
	X.4	0,753	<0.001	Valid
	X.5	0,803	<0.001	Valid
	X.6	0,757	<0.001	Valid

Dimensi CARTER	X.7	0,850	<0.001	Valid
	X.8	0,778	<0.001	Valid
	X.9	0,852	<0.001	Valid
	X.10	0,835	<0.001	Valid
	X.11	0,799	<0.001	Valid
	X.12	0,803	<0.001	Valid
	X.13	0,809	<0.001	Valid
	X.14	0,748	<0.001	Valid
	X.15	0,818	<0.001	Valid
	X.16	0,852	<0.001	Valid
	X.17	0,857	<0.001	Valid
	X.18	0,859	<0.001	Valid
Kepuasan Nasabah	Z.1	0,841	<0.001	Valid
	Z.2	0,882	<0.001	Valid
	Z.3	0,861	<0.001	Valid
Loyalitas Nasabah	Y.1	0,879	<0.001	Valid
	Y.2	0,825	<0.001	Valid
	Y.3	0,897	<0.001	Valid

Sumber: Data diolah (output WarpPLS 7.0), 2023

Nilai *outer loading* yang menunjukkan korelasi antara skor indikator dengan skor konstruk penting untuk dianalisis. Berdasarkan tabel 4.3, seluruh indikator pengukuran sudah

memenuhi *cut-off value* untuk pengujian *outer loading* sebesar $> 0,7$ (Hair et al., 2014). Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi standar nilai *outer loading* yang disarankan oleh beberapa ahli dan dinyatakan valid.

2) Uji Validitas *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Composite Reliability* (CR)

Average Variance Extracted (AVE) merupakan suatu nilai yang menerangkan seberapa besar suatu variabel laten atau konstruk dapat menjelaskan *variance* dari indikator-indikatornya dengan batas maksimum nilai AVE > 0.05 . Sedangkan *Composite Reliability* menguji nilai-nilai reliabilitas pada suatu variabel. Dikatakan reliable apabila nilai *composite reliability* > 0.70 .

Tabel 4.30 Hasil Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

X	Z	Y
0,653	0,742	0,811

Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Berdasarkan hasil Tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai AVE yang didapatkan pada seluruh variabel yakni $> 0,5$. Hasil nilai tersebut sesuai dengan pernyataan Solimun (2017)

yang menyatakan bahwa kriteria terpenuhinya validitas konvergen adalah dengan nilai $AVE > 0,5$. Nilai AVE pada penelitian ini menunjukkan bahwa model pengukuran memenuhi kriteria validitas konvergen, yang artinya semua variabel adalah valid.

Tabel 4.31 Hasil Nilai *Composite Reliability*

X	Z	Y
0,971	0,896	0,928

Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70. Reliabilitas yang terpenuhi mengindikasikan adanya konsistensi internal dari model penelitian dengan terdapatnya hubungan baik antara indikator dan variabel terkait.

3) Uji *Discriminant Validity*

Suatu model mempunyai validitas diskriminan yang cukup besar jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk lainnya dalam model tersebut (Jogiyanto, 2015: 195). Berikut adalah nilai akar AVE dan korelasi variable laten.

Tabel 4.32 Hasil Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten

	X	Z	Y
X	0,808	0,526	0,016
Z	0,526	0,861	-0,292
Y	0,016	-0,292	0,900

Sumber: Data diolah dengan *WarpPLS* (2023)

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, nilai akar AVE > dari korelasi variable latennya. Sehingga semua variable dinyatakan valid karena nilai akar AVE > korelasi variable laten.

b. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* atau evaluasi model struktural adalah spesifikasi hubungan antar variabel yang meliputi pengujian *r-square*, *q-square* dan *size effect (f-square)* yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.33 Hasil Nilai R^2 , Q^2 dan F^2

Variabel	R^2	Q^2	F^2
Dimensi CARTER			0,298
Loyalitas Nasabah	0,504	0,512	
Kepuasan Nasabah			0,111

Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Koefisien determinasi (R^2) merupakan pernyataan dari kekuatan prediktif dari model. Nilai R^2 merepresentasikan kekuatan variabel-variabel laten eksogen secara bersama sama dalam mempengaruhi variabel laten endogennya. Nilai *R-square* pada variable loyalitas nasabah memiliki nilai 0,504 yang berarti bahwa variable dimensi CARTER (X) dan kepuasan nasabah (Z) secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 50,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel yang tidak dicantumkan didalam model dengan presentase sebesar 49,6%. Berdasarkan nilai R^2 dari loyalitas nasabah (Y) dapat disimpulkan bahwa variabel berada pada tingkatan moderat, dikarenakan berada pada nilai $>0,50$ dan $<0,75$. Penentuan tingkatan variabel tersebut mengacu kepada (Sholihin dan Ratmono, 2020) yang menyatakan bahwa nilai R^2 dikelompokkan menjadi 3 kriteria yaitu dikatakan substansial dengan nilai mulai dari 0,75, moderate dengan nilai mulai dari 0,50 dan lemah dengan nilai mulai dari 0,25.
- 2) *Predictive Relevance* (Q^2) didapatkan dari hasil prosedur *Blinfolding*. Suatu model dapat dikatakan memiliki relevansi prediktif apabila nilai $Q^2 >$ dari 0 (Sholihin dan Ratmono, 2020).

Nilai Q^2 sebesar 0,512 atau 51,2% atas kontribusi variable yang ada dalam penelitian baik secara langsung maupun tak langsung dan sisanya sebesar 48,8 % dijelaskan oleh konstruk lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Nilai Q^2 tersebut menunjukkan estimasi model berada pada kapabilitas prediksi yang besar.

- 3) *Size effect* (F^2) menunjukkan efek atau pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model. Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat disimpulkan bahwa variabel dimensi CARTER (X) memiliki pengaruh yang sedang terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) dan variabel kepuasan nasabah (Z) memiliki pengaruh kecil terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Hal tersebut mengacu pada pernyataan (Sholihin dan Ratmono, 2020) yang menyatakan bahwa batas bawah nilai F^2 yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0.35 (besar) serta suatu variabel tidak berdampak apabila nilai $F^2 < 0,02$.

c. Uji kecocokan model (*Goodness of Fit Model*)

Tabel 4.34 Goodness of Fit Model

Kriteria	<i>Cut of Value</i>	Hasil <i>P-value</i>	Evaluasi
<i>Average path coefficient (APC)</i>	$P\text{-Value} \leq 0,05$	<0.001	Terpenuhi
<i>Average R-</i>	$P\text{-Value} \leq 0,05$	<0.001	Terpenuhi

<i>squared</i> (ARS)			
<i>Average adjusted R-squared</i> (AARS)	P-Value $\leq 0,05$	<0.001	Terpenuhi
<i>Average block VIF</i> (AVIF)	$\leq 3,3$, namun nilai ≤ 5 masih dapat diterima	1,591	Diterima
<i>Tenenhaus GoF</i> (GoF)	kecil $\geq 0,1$; sedang $\geq 0,25$; besar $\geq 0,36$	0,636	Besar

Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Secara keseluruhan uji kecocokan model dapat dilihat dari Tabel di atas. Hasil *Average path coefficient* (APC), *Average R-Squared* (ARS) dan *Average adjusted R-Squared* (AARS) memiliki nilai yang dikatakan layak. Selanjutnya perhitungan *Average block VIF* (AVIF) yang telah memenuhi kriteria karena memiliki nilai p-value < 0.05 , karena berdasarkan tabel diatas nilai AVIF adalah 1,591, yang artinya tidak terjadi multikolonieritas. Hasil *Tenenhaus GoF* (GoF) sebesar 0,636 sehingga dapat dikatakan kekuatan prediksi model yang dibangun untuk memprediksi hubungan antar variabel bersifat besar sesuai dengan ketentuan yang ada.

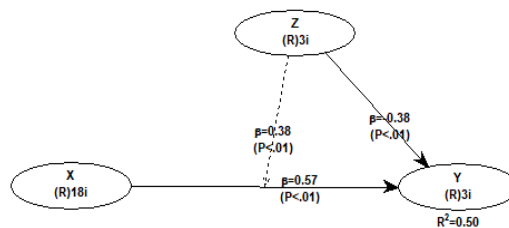
d. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada *WarpPLS* dilakukan dengan melakukan penilaian *inner model* atau model struktural. Analisis

model structural dilakukan dengan melihat hasil pada parameter koefisien path dan tingkat signifikansinya. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran praduga penelitian atau hipotesis.

Korelasi antar variabel diukur dengan melihat koefisien jalur (*path coefficient*) dan tingkat signifikansi, kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian yang sudah diajukan oleh peneliti. Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebesar 5% atau 0.005, dengan dasar pengambilan keputusan jika P-value ≥ 0.05 maka, H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan, jika nilai P-value ≤ 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Gambar 4.3 Full Model Penelitian



Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% sehingga nilai *p-value* harus $\leq 0,05$. Tingkat signifikansi tersebut

menandakan nilai uji *p-values* harus lebih kecil dari 0,05 agar dikatakan signifikan. Berikut merupakan hasil nilai *path coefficient* dan *p-value* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.35 Nilai Path Coefficient dan P-Value

Variabel	<i>Path Coefficient</i>	<i>P-Value</i>	Kesimpulan
Dimensi CARTER → Loyalitas Nasabah	0,568	<0,001	Berpengaruh Signifikan
Kepuasan Nasabah → Loyalitas Nasabah	-0,381	<0,001	Berpengaruh Signifikan
Kepuasan Nasabah*Dimensi CARTER --> Loyalitas Nasabah	0,381	<0,001	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data diolah (output WarpPLS), 2023

Berdasarkan hasil dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari hasil evaluasi jalur terbukti bahwasanya baik variabel independen (dimensi CARTER) maupun variable moderasi (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen loyalitas nasabah. Serta variable kepuasan nasabah sebagai variable moderasi mampu memperkuat hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah.

Adapun hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Uji Hipotesis 1 : Dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

a. Hipotesis:

Ho : Dimensi CARTER tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Ha : Dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

b. Dasar Pengambilan Keputusan

$p\text{-value} \geq 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

$p\text{-value} \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

c. Keputusan

$P\text{-value} = <0,001 \leq 0,05$, maka Ha diterima dan Ho ditolak

d. Penjelasan

Dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terlihat pada nilai $p\text{-value}$ yang signifikan. Artinya semakin baik nilai dimensi CARTER, maka akan semakin baik loyalitas nasabah begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

2. Uji Hipotesis 2 : Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

a. Hipotesis:

Ho : Kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Ha : Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

b. Dasar Pengambilan Keputusan

$p\text{-value} \geq 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

$p\text{-value} \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

c. Keputusan

$P\text{-value} = <0.001 \leq 0,05$, maka Ha diterima dan Ho ditolak

d. Penjelasan

Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terlihat pada nilai $p\text{-value}$ yang signifikan. Artinya semakin baik nilai kepuasan nasabah, maka akan semakin baik loyalitas nasabah begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

3. Uji hipotesis 3: Kepuasan Nasabah memoderasi hubungan Dimensi CARTER terhadap Loyalitas Nasabah

a. Hipotesis:

Ho : Kepuasan nasabah tidak memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah

Ha : Kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah

b. Dasar Pengambilan Keputusan

$p\text{-value} \geq 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

$p\text{-value} \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

c. Keputusan

$P\text{-value} = <0.001 \leq 0,05$, maka Ha diterima dan Ho ditolak

d. Penjelasan

Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah. Terlihat pada nilai koefisien variable sebesar 0,381 dan nilai $p\text{-value}$ sebesar <0.001 yang artinya nilai $p\text{-value} \leq 0,05$. Artinya semakin baik nilai dimensi CARTER akan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga loyalitas nasabah juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

B. Analisis Data

1. Dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibels*, *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistic menggunakan *software WarpPLS* menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,568 dapat diartikan bahwa ketika nilai dimensi CARTER mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 56,8% dan sebaliknya. Arah nilai tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi CARTER searah dengan peningkatan loyalitas nasabah.

Nilai selanjutnya adalah *p-value* atau nilai signifikan dari variable dimensi CARTER sebesar $<0,001$ atau $\leq 0,05$, angka ini dapat diartikan bahwa variable dimensi CARTER mampu mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dapat diterima (**H1 diterima**).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramesti dkk (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu penelitian

Ahmad Suminto dan Shinta Maharani (2020) juga sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diukur menggunakan dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dimensi CARTER memiliki beberapa manfaat bagi bank syariah (Othman & Owen, 2001) diantaranya dapat menambah dan memadukan keyakinan agama dan nilai-nilai budaya pelanggan dengan dimensi kualitas lainnya. mampu menjadi instrumen analisis kepuasan pelanggan *multi-face*. Model ini menghubungkan kualitas dengan kepuasan pelanggan dan pertemuan layanan. Memberikan informasi di beberapa tingkatan, sudah diatur dalam pengkelompokan yang bermakna. Pendekatan ini terbukti dalam menghasilkan jawaban yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik menggunakan *software WarpPLS* menunjukkan bahwa nilai *p-value* atau nilai signifikan dari variable kepuasan nasabah sebesar <0.001 atau $\leq 0,05$, angka ini dapat diartikan bahwa variable kepuasan nasabah mampu mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Sehingga hipotesis dalam penelitian

ini yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dapat diterima (**H2 diterima**).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rochmah dan Fidyah Yuli (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Menurut Indrasari (2019), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Kaitannya dengan loyalitas nasabah, secara lebih lanjut Jennie (2009), menjelaskan bahwa pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas terhadap produk tersebut kemudian berantusias untuk memperkenalkan produk tersebut kepada siapapun yang mereka kenal. Kemudian pada tahap selanjutnya, pelanggan yang loyal akan memperluas "kesetiaan" mereka pada produk lain buatan produsen yang sama.

3. Kepuasan Nasabah mampu memoderasi hubungan antara Dimensi CARTER terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara empiris kepuasan nasabah mampu memoderasi atau memperkuat hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien jalur dan *p-value* yang dihasilkan sebesar 0,381 dan <0.001 yang artinya nilai tersebut dengan *p-value* $\leq 0,05$, sehingga diartikan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima (**H3 diterima**).

Pada penelitian ini kepuasan nasabah berpengaruh positif serta signifikan sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti kepuasan nasabah mampu memperkuat hubungan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang diberikan maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sudah sesuai dengan harapan nasabah serta hal tersebut dapat meningkatkan sikap loyal nasabah terhadap bank yang dibuktikan dengan penggunaan berulang terhadap produk-produk perbankan itu sendiri.

Dimensi CARTER merupakan salah satu dimensi yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan dalam bank syariah yang dikemukakan oleh Othman dan Owen pada salah satu penelitiannya di Kuwait pada tahun 2001. Dengan adanya satu dimensi ini maka dalam meneliti tingkat kepuasan pada nasabah bank syariah akan lebih sesuai, karena bank syariah memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah dalam setiap prosesnya. Kualitas pelayanan yang baik, akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah yang akan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang melakukan pembelian berulang pada perusahaan yang sama, kemudian memberitahukan kepada konsumen yang lain dari mulut ke mulut. Kesuksesan jangka panjang dan reputasi berkelanjutan dari suatu organisasi bergantung pada loyalitas nasabah sehingga untuk

dapat mempertahankan nasabah dalam jangka panjang maka suatu perusahaan harus fokus bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah mereka.