

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) Banjarmasin

Sejarah pendirian pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan oleh pemerintahan Indonesia. Sebagai identitas Perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968 dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, berdirillah Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin pada tanggal 29 April 2000. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang hingga 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Kurang lebih 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia nasabah juga menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional. dalam pelaksanaan operasional perbankan, Bank Syariah Indonesia tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk Bank Syariah Indonesia telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. (Sejarah BSI, 2019).

Tanggal 21 Mei 2010 berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank Syariah Indonesia. Di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan

bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Pada tanggal 19 Juni 2010 beroperasinya Bank Syariah Indonesia Sebagai Bank Umum Syariah (BUS). PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan syariah yang didirikan pada tanggal 17 November 2008. PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

2. Visi dan misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

1) Visi

“Menjadi Bank Syariah pilihan Masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah”.

2) Misi

- a) Memberikan kontribusi positif kepada Masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi Masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata Kelola Perusahaan yang amahah.

2. Deskripsi Data Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran angket/kuesioner menggunakan google form dan

disebarkan secara online dan offline. Dalam penelitian ini responden berjumlah 100 orang, data mengenai karakteristik responden yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan dan Pendidikan terakhir. Berikut adalah hasil gambaran data dan karakteristik dari 100 responden yang di dapat:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	F	Persentase
1	Laki-laki	30	30%
2	Perempuan	70	70%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapat responden perempuan berjumlah 70 orang dengan persentase sebesar 70% dan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang dengan persentase sebesar 30%. Kesimpulannya bahwa dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden berjenis kelamin Perempuan.

b. Responden berdasarkan usia

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	F	Persentase
1	<20 Tahun	21	21%
2	20-30 Tahun	72	72%

3	31-40 Tahun	4	4%
4	41-50 Tahun	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel data di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia responden yang diperoleh berusia sekitar <20 Tahun berjumlah 21 orang dengan Presentase sebesar 21%, responden yang berusia sekitar 20-30 Tahun berjumlah 72 orang dengan Presentase sebesar 72%, responden yang berusia sekitar 31-40 Tahun berjumlah 4 orang dengan Presentase 4%, dan responden 41-50 Tahun berjumlah 3 orang dengan Presentase sebesar 3%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas karakteristik responden berdasarkan usia adalah responden yang berusia sekitar 20-30 dengan Presentase sebesar 72%

c. Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	F	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	78	78%
2	PNS	1	1%
3	Wiraswasta	6	6%
4	Guru/Dosen	2	2%
5	Pedagang	1	1%
6	Lainnya	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh yaitu status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 78 atau 78%, PNS berjumlah 1 atau 1%, Wiraswasta berjumlah 6 atau 6%, Guru/Dosen berjumlah 2 atau 2%, Pedagang berjumlah 1 atau 1%, dan pekerjaan lainnya berjumlah 12%. Dari data di atas dapat disimpulkan mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa.

d. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	F	Persentase
1	SD/MI/Sederajat	1	1%
2	SMP/MTS/Sedarajat	1	1%
3	SMA/MA/Sederajat	70	70%
4	Diploma	2	2%
5	Sarjana	26	26%
6	Pascasarjana	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir diperoleh responden dengan Pendidikan terakhir SD/MI/Sederajat berjumlah 1 atau 1%, Pendidikan terakhir SMP/MTS/Sederajat berjumlah 1 atau 1%, Pendidikan terakhir SMA/MA/Sederajat berjumlah 70 atau 70%, Pendidikan terakhir Diploma berjumlah 2 atau 2%, Pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 26 atau 26%. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini

karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir mayoritasnya adalah responden dengan Pendidikan terakhir SMA/MA/Sederajat.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel penelitian yang di deskripsikan adalah variabel independen yaitu Kualitas pelayanan (X) dan variabel dependennya yaitu Loyalitas Nasabah (Y) sedangkan variabel moderasinya yaitu Kepuasan nasabah (Z)

a. Variabel Kualitas pelayanan (X)

1. Penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu rapi dan enak dipandang

Tabel 4.5

Tanggapan responden mengenai Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu rapi dan enak dipandang

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	59	59%
2	Setuju (S)	34	34%
3	Netral (N)	7	7%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 59 orang atau 59%, responden yang menjawab setuju berjumlah 34 orang 34%, responden yang menjawab netral berjumlah 7 orang atau 7%, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 59 atau 59% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu rapi dan enak dipandang.

2. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin melayani transaksi nasabah dengan cermat

Tabel 4.6

Tanggapan responden mengenai Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin melayani transaksi nasabah dengan cermat

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	37	37%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	19	19%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 37 orang atau 37%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 19 orang atau 19%, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 1. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 42 atau 42% yang mengindikasikan bahwa responden

sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin melayani transaksi nasabah dengan cermat.

3. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas

Tabel 4.7

Tanggapan responden mengenai *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	49	49%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	7	7%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 49 orang atau 49%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 7 orang atau 7%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 49 atau 49% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas.

4. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat

Tabel 4.8

**Tanggapan responden mengenai Karyawan Bank Syariah Indonesia
Banjarmasin merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi
dengan baik dan cepat**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	42	42%
2	Setuju (S)	46	46%
3	Netral (N)	11	11%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 42 orang atau 42%, responden yang menjawab setuju berjumlah 46 orang 46%, responden yang menjawab netral berjumlah 11 orang atau 11%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 46 atau 46% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat.

5. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah

Tabel 4.9

Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	53	53%
2	Setuju (S)	37	37%
3	Netral (N)	9	9%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 53 orang atau 53%, responden yang menjawab setuju berjumlah 37 orang 37%, responden yang menjawab netral berjumlah 9 orang atau 9%, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 53 atau 53% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah.

6. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Tabel 4.10

Tanggapan responden mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	35	35%
2	Setuju (S)	43	43%
3	Netral (N)	19	19%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 35 orang atau 35%, responden yang menjawab setuju berjumlah 43 orang 43%, responden yang menjawab netral berjumlah 19 orang atau 19%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 43 atau 43% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

7. Pihak Bank Syariah Indonesia Banjarmasin menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah

Tabel 4.11

Tanggapan responden mengenai pihak Bank Syariah Indonesia Banjarmasin menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	48	48%
2	Setuju (S)	38	38%
3	Netral (N)	12	12%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 48 orang atau 48%, responden yang menjawab setuju berjumlah 38 orang 38%, responden yang menjawab netral berjumlah 12 orang atau 12%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 48 atau 48% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan pihak Bank Syariah Indonesia Banjarmasin menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.

8. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah

Tabel 4.12

Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	47	47%

2	Setuju (S)	34	34%
3	Netral (N)	18	18%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 47 orang atau 47%, responden yang menjawab setuju berjumlah 34 orang 34%, responden yang menjawab netral berjumlah 18 orang atau 18%, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 47 atau 47% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah.

9. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi

Tabel 4.13

Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	60	60%
2	Setuju (S)	29	29%
3	Netral (N)	8	8%

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

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 60 orang atau 60%, responden yang menjawab setuju berjumlah 29 orang 29%, responden yang menjawab netral berjumlah 8 orang atau 8%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 60 atau 60% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi.

b. Variabel Loyalitas nasabah (Y)

1. Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.14

Tanggapan responden mengenai saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	23	23%
2	Setuju (S)	39	39%
3	Netral (N)	34	34%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 23 orang atau 23%, responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang 39%, responden yang menjawab netral berjumlah 34 orang atau 34%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 39 atau 39% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

2. Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain

Tabel 4.15

Tanggapan responden mengenai saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	28	28%
2	Setuju (S)	36	36%
3	Netral (N)	32	32%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4%

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

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 28 orang atau 28%, responden yang menjawab setuju berjumlah 36 orang 36%, responden yang menjawab netral berjumlah 32 orang atau 32%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 4 orang atau 4% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 36 atau 36% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain.

3. Saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain

Tabel 4.16

Tanggapan responden mengenai saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	23	23%
2	Setuju (S)	27	27%
3	Netral (N)	42	42%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 23 orang atau 23%, responden yang menjawab setuju berjumlah 27 orang 27%, responden yang menjawab netral berjumlah 42 orang atau 42%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi netral pada pernyataan ini dengan jumlah 42 atau 42% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain.

4. Saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin adalah pilihan terbaik

Tabel 4.17

Tanggapan responden mengenai saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin adalah pilihan terbaik

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	30	30%
2	Setuju (S)	38	38%
3	Netral (N)	26	26%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 30%, responden yang menjawab setuju berjumlah 38 orang 38%, responden yang menjawab netral berjumlah 26 orang atau 26%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 4 orang atau 4% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 38 atau 38% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin adalah pilihan terbaik.

5. Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.18

Tanggapan responden mengenai saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	30	30%
2	Setuju (S)	30	30%
3	Netral (N)	36	36%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 30%, responden yang

menjawab setuju berjumlah 30 orang 30%, responden yang menjawab netral berjumlah 36 orang atau 36%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi netral pada pernyataan ini dengan jumlah 36 atau 36% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

6. Saya merasa sulit untuk berpindah dari Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.19

**Tanggapan responden mengenai saya merasa sulit untuk berpindah dari
Bank Syariah Indonesia Banjarmasin**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	22	22%
2	Setuju (S)	27	27%
3	Netral (N)	41	41%
4	Tidak Setuju (TS)	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 22 orang atau 22%, responden yang menjawab setuju berjumlah 27 orang 27%, responden yang menjawab netral berjumlah 41 orang atau 41%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah

7 orang atau 7% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi netral pada pernyataan ini dengan jumlah 41 atau 41% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa sulit untuk berpindah dari Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

7. Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selain produk yang saat ini saya pilih

Tabel 4.20

Tanggapan responden mengenai saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selain produk yang saat ini saya pilih

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	21	21%
2	Setuju (S)	30	30%
3	Netral (N)	43	43%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 21%, responden yang menjawab setuju berjumlah 30 orang 30%, responden yang menjawab netral berjumlah 43 orang atau 43%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 4

orang atau 4%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi netral pada pernyataan ini dengan jumlah 43 atau 43% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selain produk yang saat ini saya pilih.

8. Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.21

Tanggapan responden mengenai saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	25	25%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	28	28%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang atau 25%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 28 orang atau 28%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2

orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 42 atau 42% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin..

9. Saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.22

Tanggapan responden mengenai saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	33	33%
2	Setuju (S)	30	30%
3	Netral (N)	33	33%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 33 orang atau 33%, responden yang menjawab setuju berjumlah 30 orang 30%, responden yang menjawab netral berjumlah 33 orang atau 33%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi

sangat setuju dan netral pada pernyataan ini dengan jumlah sama yaitu 33 atau 33% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

10. Saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain

Tabel 4.23

Tanggapan responden mengenai saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	20	20%
2	Setuju (S)	28	28%
3	Netral (N)	39	39%
4	Tidak Setuju (TS)	10	10%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang atau 20%, responden yang menjawab setuju berjumlah 28 orang 28%, responden yang menjawab netral berjumlah 39 orang atau 39%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 10 orang atau 10% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi netral pada pernyataan ini dengan jumlah 39 atau 39% yang mengindikasikan

bahwa responden sudah merasakan saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain.

c. Variabel Kepuasan nasabah (Z)

1. Saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.24

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	39%
2	Setuju (S)	39	39%
3	Netral (N)	16	16%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 39 orang atau 39%, responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang 39%, responden yang menjawab netral berjumlah 16 orang atau 16%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju dan setuju pada pernyataan ini dengan jumlah sama yaitu 39 atau

39% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

2. Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.25

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	38	38%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	16	16%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 38 orang atau 38%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 16 orang atau 16%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 42 atau 42% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa puas dengan kemudahan

bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

3. Saya merasa puas dengan produk-produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.26

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas dengan produk-produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	30	30%
2	Setuju (S)	49	49%
3	Netral (N)	19	19%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 30%, responden yang menjawab setuju berjumlah 49 orang 49%, responden yang menjawab netral berjumlah 19 orang atau 19%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 49 atau 49% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa puas dengan produk-produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

4. Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tabel 4.27

Tanggapan responden mengenai Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	39%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	17	17%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 39 orang atau 39%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 17 orang atau 17%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 42 atau 42% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

5. Saya merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.28

Tanggapan responden mengenai saya merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	42	42%
2	Setuju (S)	43	43%
3	Netral (N)	12	12%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 42 orang atau 42%, responden yang menjawab setuju berjumlah 43 orang 43%, responden yang menjawab netral berjumlah 12 orang atau 12%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 43 atau 43% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

6. Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu dapat memberikan solusi

Tabel 4.29

**Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia
Banjarmasin selalu dapat memberikan solusi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	36	36%
2	Setuju (S)	39	39%
3	Netral (N)	25	25%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 36 orang atau 36%, responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang 39%, responden yang menjawab netral berjumlah 25 orang atau 25%, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 39 atau 39% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu dapat memberikan solusi.

7. Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sangat baik dan jelas

Tabel 4.30

Tanggapan responden mengenai kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sangat baik dan jelas

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	43	43%
2	Setuju (S)	42	42%
3	Netral (N)	15	15%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 43 orang atau 43%, responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang 42%, responden yang menjawab netral berjumlah 15 orang atau 15%, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 43 atau 43% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sangat baik dan jelas.

8. Antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.31

Tanggapan responden mengenai antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	40	40%
2	Setuju (S)	30	30%
3	Netral (N)	25	25%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 40 orang atau 40%, responden yang menjawab setuju berjumlah 30 orang 30%, responden yang menjawab netral berjumlah 25 orang atau 25%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 40 atau 40% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

9. Nasabah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.32

**Tanggapan responden mengenai nasabah merasa puas terhadap promosi
yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	32	32%
2	Setuju (S)	37	37%
3	Netral (N)	29	29%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 32 orang atau 32%, responden yang menjawab setuju berjumlah 37 orang 37%, responden yang menjawab netral berjumlah 29 orang atau 29%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 37 atau 37% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan nasabah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

10. Saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi tabungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Tabel 4.33

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi tabungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	38	38%
2	Setuju (S)	27	27%
3	Netral (N)	28	28%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 38 orang atau 38%, responden yang menjawab setuju berjumlah 27 orang 27%, responden yang menjawab netral berjumlah 28 orang atau 28%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 5% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 38 atau 38% yang mengindikasikan bahwa responden sudah merasakan saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi tabungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

4. Uji kualitas data

a. Realibilitas dan validitas

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

Tabel 4.34

Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X	0.911	0.913	0.927	0.587
Y	0.933	0.939	0.944	0.627
Z	0.929	0.933	0.940	0.610

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

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

5. Kontruksi Diagram Jalur

a. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

1. *Convergent Validity*

Uji validitas adalah kriteria utama dalam suatu penelitian. Uji validitas menunjukkan apakah hasil penelitian dapat diterima dengan

kriteria-kriteria tertentu. Validitas dapat dinilai secara statistic yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Kedua validitas tersebut dapat diuji dengan menggunakan metode Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Confirmatory Factor Analysis (CFA).

Validitas konvergen berprinsip bahwa suatu variabel seharusnya berkorelasi tinggi dengan dirinya sendiri. Kriteria yang harus dipenuhi adalah nilai AVE dan Cumminality diatas 0,5 dan memenuhi uji reliabilitas diatas 0,6 (Abdillah 2015).

Tabel 4.35

Outer Loading

Indikator	Loading factor	Keterangan
X.1	0,638	Valid
X.10	0,768	Valid
X.3	0,797	Valid
X.4	0,770	Valid
X.5	0,830	Valid
X.6	0,805	Valid
X.7	0,753	Valid
X.8	0,679	Valid
X.9	0,829	Valid
Y.1	0,719	Valid
Y.10	0,784	Valid
Y.2	0,827	Valid
Y.3	0,720	Valid

Y.4	0,855	Valid
Y.5	0,877	Valid
Y.6	0,803	Valid
Y.7	0,769	Valid
Y.8	0,745	Valid
Y.9	0,804	Valid
Z.1	0,822	Valid
Z.10	0,729	Valid
Z.2	0,840	Valid
Z.3	0,828	Valid
Z.4	0,808	Valid
Z.5	0,780	Valid
Z.6	0,751	Valid
Z.7	0,777	Valid
Z.8	0,700	Valid
Z.9	0,763	Valid

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

2. *Discriminant Validity*

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

Tabel 4.36

Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	X (KUALITAS PELAYANAN)	Y (LOYALITAS)	Z (KEPUASAN)
X.1	0.619	0.502	0.477
X.2	0.795	0.532	0.602
X.3	0.771	0.414	0.585
X.4	0.837	0.426	0.647
X.5	0.818	0.399	0.615
X.6	0.74	0.547	0.601
X.7	0.681	0.471	0.606
X.8	0.833	0.528	0.673
X.9	0.779	0.443	0.633
Y.1	0.526	0.719	0.635
Y.2	0.505	0.827	0.648
Y.3	0.233	0.719	0.462
Y.4	0.642	0.855	0.694
Y.5	0.526	0.877	0.693
Y.6	0.364	0.803	0.523
Y.7	0.463	0.769	0.562
Y.8	0.476	0.746	0.632
Y.9	0.652	0.804	0.751
Y.10	0.393	0.784	0.579
Z.1	0.595	0.656	0.812
Z.2	0.626	0.688	0.833

Z.3	0.59	0.738	0.815
Z.4	0.722	0.552	0.817
Z.5	0.546	0.642	0.769
Z.6	0.675	0.562	0.766
Z.7	0.751	0.571	0.794
Z.8	0.587	0.518	0.709
Z.9	0.545	0.576	0.767
Z.10	0.534	0.671	0.722

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap konstruk X memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki discriminant validity yang baik.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap konstruk Y memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y9, Y10) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas nasabah memiliki discriminant validity yang baik.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap konstruk Z memiliki nilai lebih besar di setiap indikatornya (Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9, Z10) dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki discriminant validity yang baik.

3. *Composite Reabilty*

Setelah dilakukan uji validitas, maka juga harus dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Uji reliabilitas

diukur menggunakan Cronbach's alpha dan composite reability. Ukuran Cronbach alpha dan composite reability yang dihasilkan haruslah $> 0,7$, namun jika nilai yang dihasilkan $.0,6$ masih dapat diterima.

Tabel 4.37

Composite Reliability & Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.913	0.911	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0.939	0.933	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Z)	0.933	0.929	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

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

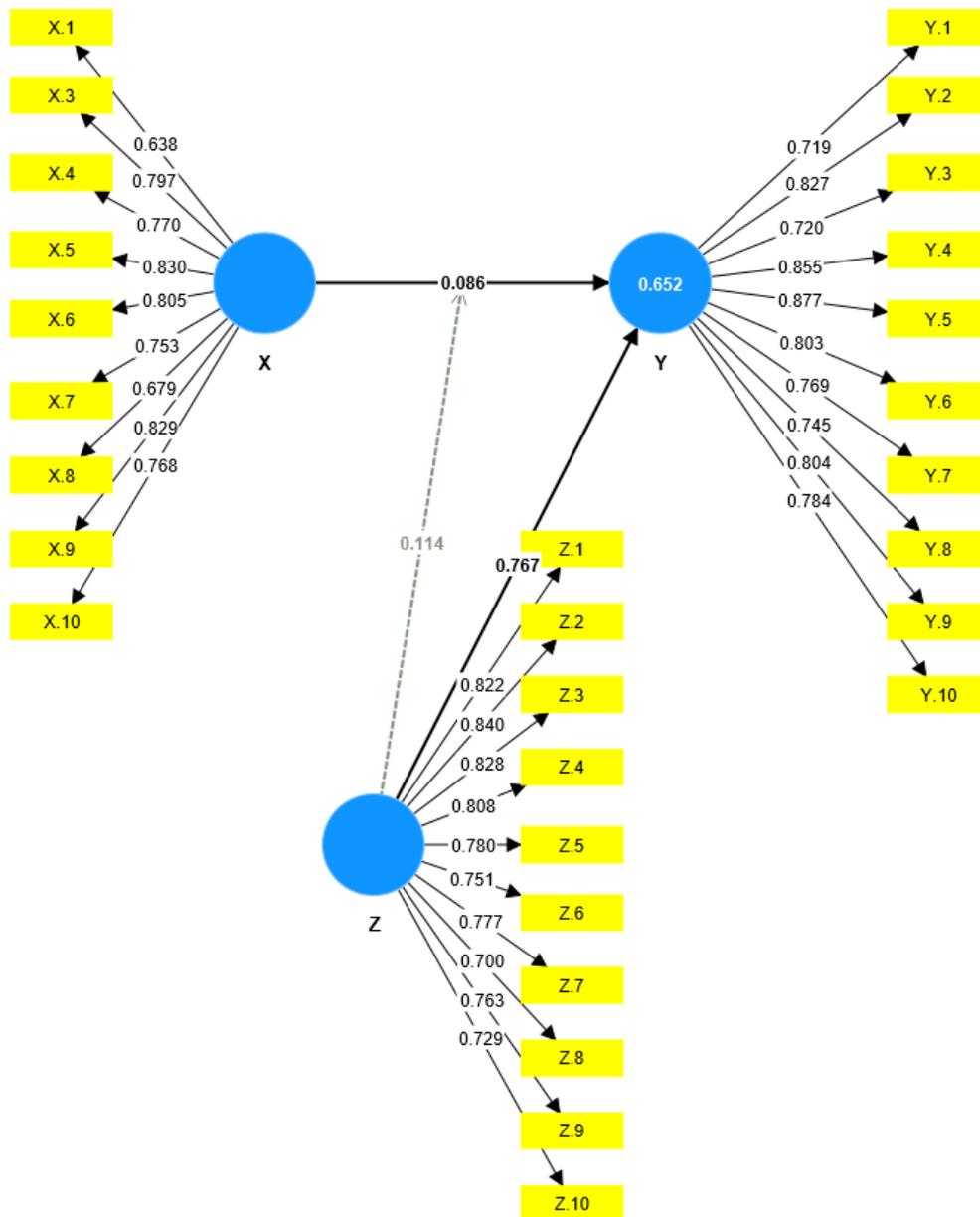
b. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

pengujian inner model atau model structural bertujuan untuk menilai pengaruh variabel independent tertentu terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan konstruk atau variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas (lemah), nilai yang mendekati

1 berarti konstruk atau variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (baik).

Gambar 4.1

Model Struktural



1. R-square

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

Tabel 4.38

R-square

	R-square
Y (LOYALITAS)	0.652
Z (KEPUASAN)	0.628

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R-square untuk variabel loyalitas nasabah sebesar 0.652. Hasil ini menunjukkan bahwa 65,2% variabel loyalitas nasabah dapat mempengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Dengan nilai lebih dari 0,50 pengaruh loyalitas nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk tinggi. Selain itu nilai R-square untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 0.628. hal menunjukkan bahwa 62,8% variabel kepuasan nasabah dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan. Dengan nilai lebih dari 0,50 pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan termasuk tinggi.

6. Pengujian hipotesis

Diterima atau ditolaknya sebuah hipotesis yang diusulkan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan memanfaatkan fungsi Bootstrapping pada SmartPLS 3.0. kriteria yang digunakan adalah jika nilai Tstatistik $< T_{tabel}$ dan Pvalues $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, namun jika Tstatistik $> T_{tabel}$ dan Pvalues $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Diketahui nilai T_{tabel} dengan df 145 dan taraf signifikan 5% two tailed adalah 1.96

Tabel 4.39
Hasil Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X -> Y	0,086	0,100	0,084	1,014	0.000
X -> Z	0,767	0,761	0,080	9,593	0,000
Y -> Z	0,114	0,118	0,052	2,200	0,028

Sumber : Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS, 2023

Dari hasil path coefficient diatas dapat dilihat dari Pvalue dan Tstatistics yang digunakan sebagai rujukan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai Tstatistics > t tabel atau p value < 0,05.

H₁ = kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Nilai t-statistik kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 1.014 > 1.96 atau dapat dilihat p value nya yang bernilai 0.000 < 0.05. Dengan demikian nilai hipotesis pertama dapat diterima.

H₂ = kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Nilai t-statistik 2.200 > 1.96 atau dapat dilihat p value nya yang bernilai 0.028 < 0.05. Dengan demikian nilai hipotesis kedua dapat diterima.

H₃ = kepuasan nasabah memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Di lihat dari Nilai t-statistika kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 9.593 > 1.96

atau dapat dilihat p value nya bernilai $0.000 < 0.05$. Dilihat dari nilai t-statistik loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah sebesar $2.200 > 1.96$ atau dapat dilihat p value nya bernilai $0.028 < 0.05$. Dengan demikian nilai hipotesis ketiga dapat diterima.

B. Analisis Data

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X) sebesar $0.000 < 0.05$ dan t hitung sebesar $1.014 >$ dari tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lubis 2013). Menurut penelitian semakin baik kualitas pelayanan maka semakin banyak pula loyalitas nasabah yang memiliki Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syafira Ulfa yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)” pada tahun 2018 yang juga menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan Berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dibuktikan dengan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$.

2. Pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel kepuasan nasabah (Z) terhadap loyalitas nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin yang telah dilakukan menunjukkan nilai sig variabel kepuasan nasabah (Z) sebesar $0.028 < 0.05$ dan t hitung sebesar $2.200 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang berarti variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang diharapkan (Mustofa dan Siyanto 2015). Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eka Nur Safitri dengan judul “Pengaruh Brand Image Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Banjarmasin)” yang penelitiannya dilakukan pada Masyarakat Banjarmasin hasilnya religiusitas sebagai variabel moderasi berpengaruh terhadap minat menabung di Bank Syariah di Banjarmasin dibuktikan dari nilai t hitung sebesar $4.505 >$ dari t tabel 1.96 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$.

3. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimoderasi oleh variabel kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas variabel kepuasan nasabah mampu memoderasi pengaruh kualitas nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Banjarmasin yang telah menunjukkan nilai sig variabel kepuasan sebesar $0.000 < 0.05$ dan t hitung sebesar $9.593 >$ dari t tabel 1.96 dapat

disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi diterima yang menunjukkan kepuasan nasabah dapat memoderasi pengaruh kualitas nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Sig variabel kepuasan sebesar $0.028 < 0.05$ dan t hitung sebesar $2.200 >$ dari t tabel 1.96 dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh Karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan semakin tinggi juga tingkat loyalitas nasabah secara individu. Hasil ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nadia Mauliditta Septiana, Dwi Wahyu Artiningsing, dan Hairudinor dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero TBK Cabang Banjarmasin Samudera) dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $6.036 >$ dari t tabel 1.660 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$.