

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

a. Profil Bank Syariah Indonesia

Gambar 4.1
Logo BSI



Sumber : (Website Bank Syariah Indonesia)

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun.

Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi [_ \(setneg.go.id\)](http://setneg.go.id).

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global (bankbsi.co.id, 2022)

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*) (bankbsi.co.id, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir

akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Merger tiga Bank Syariah terkemuka di Indonesia menandai sebuah peristiwa bersejarah yang membuka beragam peluang baru dalam mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri yang akan memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia (BSI) ke depannya (bankbsi.co.id, 2022).

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis 53 dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan.

Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia (bankbsi.co.id, 2022).

Tujuan di bentuknya BSI untuk menjadi Bank Syariah terbesar, menjadi barometer market di Indonesia dan mempunyai daya saing global. Tujuan meger yang di lakukan oleh BSI :

1. Sinergi yang baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah Dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang di hasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.
2. Perbaikan Proses Bisnis Akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang di jalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan dalam hal penggabungan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena di kelola oleh satu Bank.

3. *Risk Management* Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa risiko perbankan 55 bisa di minimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini di gabungkan menjadi satu.
4. Sumber Daya Instansi BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi di bandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga professional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah.
5. Penguatan Teknologi Digital Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang di usung oleh BSI dapat menjadi tolak ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat website serta aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile berbasis online yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya (bankbsi.co.id, 2021).

Gambar 4.2
BSI Mobile Banking



Sumber : aplikasi BSI Mobile Banking

b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Visi :

Menjadi 10 TOP GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (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).

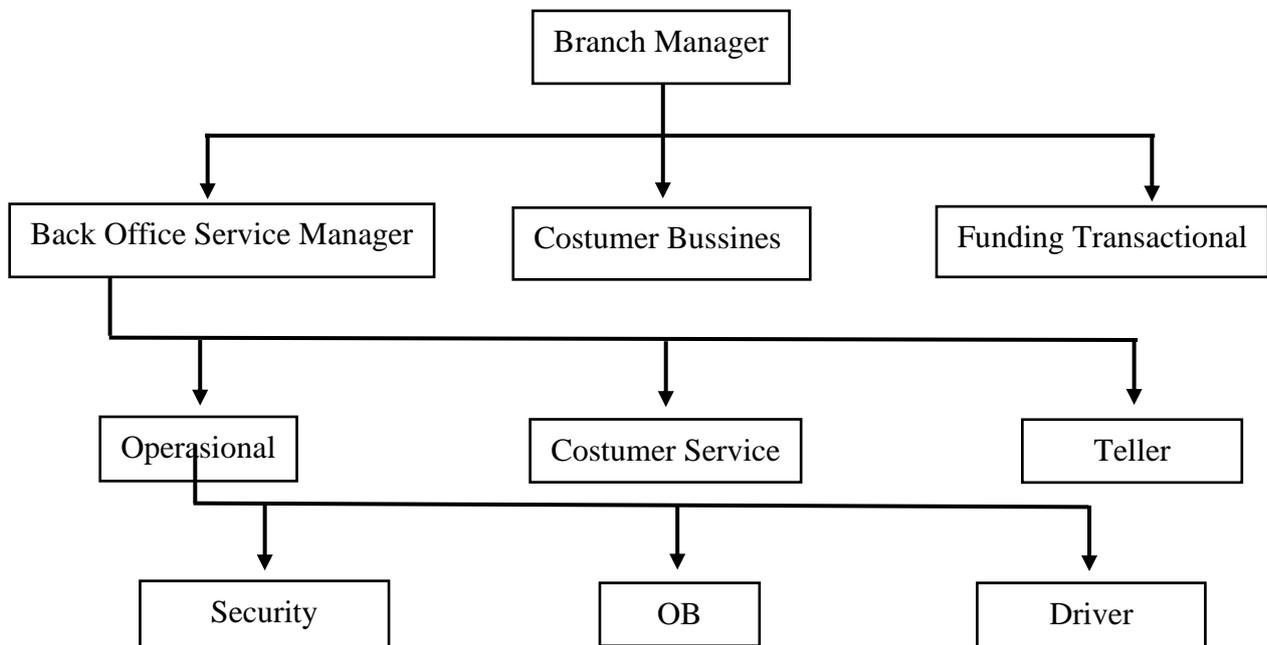
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

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

c. **Strukture Organisasi Bank Syariah Indonesia**

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia.

Gambar 4.3
Struktur Organisasi BSI



Sumber : (Website Bank Syariah Indonesia)

2. Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan aplikasi *BSI Mobile Banking*. Data mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Data tersebut didapat dari hasil pengisian kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 96 orang. Hasil data yang didapatkan dijabarkan pada tabel di bawah ini :

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki – Laki	20	20,8%
2.	Perempuan	76	79,2%
Total		96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui jumlah responden laki-laki berjumlah 20 (20,8%) orang dan jumlah responden Perempuan berjumlah 76 (79,2%) orang. Dari tabel tersebut, mayoritas responden adalah perempuan.

2) Usia Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
----	--------------	-----------	----------------

1.	< 25 Tahun	89	92,7%
2.	26 – 35 Tahun	4	4,2%
3.	36 – 50 Tahun	3	3,1%
4.	> 50 Tahun	0	0%
Total		96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui jumlah responden yang berusia < 25 tahun yaitu sebanyak 89 orang (92,7%), 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 4 orang (4,2%), 36 – 50 tahun yaitu sebanyak (3,1%) dan > 50 tahun sebanyak 0 (0%). Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah berusia < 25 tahun

3) Riwayat Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD/Sederajat	3	3,1%
2.	SMP/Sederajat	4	4,2%
3.	SMA/SMK Sederajat	19	19,8%
4.	Diploma/Sarjana	70	72,9%
Total		96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebanyak 3 orang (3,1%), SMP/Sederajat yaitu sebanyak 4 orang (4,2%), SMA/SMK Sederajat

yaitu sebanyak 19 (19,8%) dan Diploma/Sarjana sebanyak 70 (72,9%).
 Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah berpendidikan Diploma/Sarjana.

4) Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	74	77,1%
2.	Pegawai Negeri/Swasta	2	2,1%
3.	Wiraswasta/Wirusaha	14	14,6%
4.	Lainnya	6	6,3%
Total		96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui jumlah responden yang bekerja Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 74 orang (77,1%), Pegawai Negeri/Swasta yaitu sebanyak 2 orang (2,1%), Wiraswasta/Wirusaha yaitu sebanyak 14 (14,6%) dan lainnya sebanyak 6 (6,3%). Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah Pelajar/Mahasiswa.

5) Lama menjadi nasabah

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah menjadi nasabah

No	Lama menjadi nasabah	Frekuensi	Presentase (%)
----	----------------------	-----------	----------------

1.	< 1 Tahun	24	25%
2.	1 – 5 Tahun	69	71,9%
3.	> 5 Tahun	3	3,1%
Total		96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui jumlah responden yang sudah menjadi nasabah < 1 Tahun yaitu sebanyak 69 orang (71,9%), 1–5 tahun yaitu sebanyak 24 orang (25%), >5 tahun yaitu sebanyak 3 (3,1%). Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah nasabah yang sudah 1 –5 tahun menggunakan Bank Syariah Indonesia.

b. Deskripsi Variable Penelitian

1) Deskripsi Variabel X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Variable X1 (*E-quality Service Mobile Banking*)

No Pertanyaan	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1%	3	3,1%	29	30,2%	34	35,4%	29	30,2%	96	100%
2	2	2,1%	6	6,3%	23	24%	37	38,5%	28	29,2%	96	100%
3	2	2,1%	6	6,3%	10	10,5%	55	57,9%	22	23,2%	96	100%
4	1	1%	4	4,2%	19	19,8%	52	54,2%	20	20,8%	96	100%
5	3	3,1%	7	7,3%	23	24%	42	43,8%	21	21,9%	96	100%
6	3	3,1%	3	3,1%	14	14,6%	53	55,2%	23	24%	96	100%

7	2	2,1%	5	5,2%	18	18,8%	45	46,9%	26	27,1%	96	100%
8	2	2,1%	4	4,2%	14	14,6%	42	43,8%	34	35,4%	96	100%
10	4	4,2%	5	5,2%	11	11,5%	50	52,1%	26	27,1%	96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking*) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan mengenai transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile Banking menjadi lebih mudah, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), netral 29 orang (30,2%), setuju 34 orang (35,4%) dan sangat setuju 29 orang (30,2%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan mengenai Transaksi Perbankan menggunakan aplikasi BSI Mobile Banking berjalan dengan lancar saat memproses transaksi, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 6 orang (6,3%), netral 23 orang (24%), setuju 37 orang (38,5%) dan sangat setuju 28 orang (29,2%).
- c) Pertanyaan 3, pertanyaan mengenai kesesuaian fasilitas yang diberikan pada aplikasi BSI Mobile Banking yang dijanjikan oleh Bank Syariah, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 6 orang (6,3%), netral 10 orang (10,5%), setuju 55 orang (57,9%) dan sangat setuju 22 orang (23,2%).

- d) Pertanyaan 4, pertanyaan mengenai ketepatan fasilitas yang diberikan pada aplikasi BSI Mobile Banking dengan fasilitas yang dijanjikan oleh Bank Syariah, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 4 orang (64,2%), netral 19 orang (10.8%), setuju 52 orang (54,2%) dan sangat setuju 20 orang (20,8%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan mengenai BSI Mobile Banking menjamin keamanan data informasi pribadi pada Kartu Bank saya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 7 orang (7,3%), netral 23 orang (24%), setuju 42 orang (43,8%) dan sangat setuju 21 orang (21,9%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan mengenai Bank Syariah Indonesia akan melindungi informasi pada aplikasi BSI Mobile Banking saya dan transaksi online yang saya lakukan, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), netral 14 orang (14.6%), setuju 53 orang (55,2%) dan sangat setuju 23 orang (24%).
- g) Pertanyaan 7, pertanyaan mengenai akses aplikasi BSI Mobile Banking Syariah dengan cepat dan praktis, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 5 orang (5,2%), netral 18 orang (21.8%), setuju 45 orang (46,9%) dan sangat setuju 26 orang (27,1%).

- h) Pertanyaan 8, pertanyaan mengenai dengan adanya aplikasi BSI Mobile Banking saya bisa menghemat waktu karena tidak perlu datang ke ATM untuk melakukan transaksi, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 4 orang (4,2%), netral 14 orang (14,6%), setuju 42 orang (43,85%) dan sangat setuju 34 orang (35,4%).
- i) Pertanyaan 9, pertanyaan mengenai dapat menggunakan fungsi dalam sistem layanan aplikasi BSI Mobile Banking karena sistem mudah di pahami, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (4,2%) tidak setuju sebanyak 5 orang (5,2%), netral 11 orang (11,5%), setuju 50 orang (52,15%) dan sangat setuju 26 orang (27,1%).
- j) Pertanyaan 10, pertanyaan mengenai dapat menggunakan fungsi dalam sistem layanan aplikasi BSI Mobile Banking karena sistem dapat bekerja dengan baik tanpa terjadi kendala, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), netral 17 orang (17,7%), setuju 46 orang (47,9%) dan sangat setuju 27 orang (28,1%).

2) Deskripsi Variabel X2 (Religiusitas)

Tabel 4.7 Jawaban Responden terhadap Variable X2 (Religiusitas)

No Pertanyaan	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	3	3,1%	1	1%	14	14,6%	33	34,4%	45	46,9%	96	100%

2	2	2,1%	0	0%	5	5,2%	41	42,7%	48	50%	96	100%
3	2	2,1%	1	1%	3	3,1%	29	30,2%	61	63,5%	96	100%
4	2	2,1%	0	0%	1	1%	33	34,4%	60	62,5%	96	100%
5	2	2,1%	0	0%	5	5,2%	33	34,4%	56	58,3%	96	100%
6	2	2,1%	0	0%	4	4,2%	29	30,2%	61	63,5%	96	100%
7	2	2,1%	1	1%	3	3,1%	26	27,1%	64	66,7%	96	100%
8	2	2,1%	0	0%	7	7,3%	25	26%	62	64,4%	96	100%
9	1	1%	1	1%	4	4,2%	27	28,1%	63	65,6%	96	100%
10	1	1%	1	1%	11	11,5%	22	22,9%	61	63,5%	96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel X2 (Religiusitas) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan mengenai memilih Bank Syariah Indonesia karena yakin Bank Syariah Indonesia menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 14 orang (14,6%), setuju 33 orang (34,4%) dan sangat setuju 45 orang (46,9%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan mengenai saya berusaha untuk bertindak dalam bermuamalah ekonomi sesuai tuntunan agama Islam, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 14 orang (14,6%), setuju 33 orang (34,4%) dan sangat setuju 45 orang (46,9%).

- c) Pertanyaan 3, pertanyaan mengenai Meyakini bahwa tiada tuhan selain Allah, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 3 orang (3,1%), setuju 29 orang (30,2%) dan sangat setuju 61 orang (63,5%).
- d) Pertanyaan 4, pertanyaan mengenai Selalu melaksanakan ibadah Sholat, Puasa dan Zakat, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), netral 1 orang (1%), setuju 33 orang (34,4%) dan sangat setuju 60 orang (62,5%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan mengenai mematuhi dan menjalankan norma/aturan agama islam dalam kehidupan sehari-hari, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), netral 5 orang (5,2%), setuju 33 orang (34,4%) dan sangat setuju 56 orang (58,3%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan mengetahui bahwa riba merupakan sesuatu yang haram, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), netral 4 orang (4,2%), setuju 29 orang (30,2%) dan sangat setuju 61 orang (63,5%).
- g) Pertanyaan 7, pertanyaan mengenai memilih menggunakan bank syariah karena meyakini bahwa riba merupakan larangan dari kitab Allah (al-qur'an), responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 3 orang (3,1%), setuju 26 orang (27,1%) dan sangat setuju 64 orang (66,7%).

- h) Pertanyaan 8, pertanyaan mengenai mengetahui hukum-hukum Islam terkait dengan Perbankan Syariah, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, netral 7 orang (37,3%), setuju 25 orang (26%) dan sangat setuju 62 orang (64,6%).
- i) Pertanyaan 9, pertanyaan mengenai selalu berusaha menghindari hal-hal yang diharamkan oleh agama seperti riba, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 4 orang (4,2%), setuju 27 orang (28,1%) dan sangat setuju 63 orang (65,6%).
- j) Pertanyaan 10, pertanyaan mengenai tidak memilih Bank Konvensional karena adanya riba dan riba diharamkan oleh agama Islam, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), netral 11 orang (11,5%), setuju 22 orang (22,9%) dan sangat setuju 61 orang (63,5%).

3) Deskripsi Variabel Y (Keputusan menjadi nasabah)

Tabel 4.8 Jawaban Responden terhadap Variable Y (Keputusan menjadi nasabah)

No Pertanyaan	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	2	2,1%	8	8,3%	17	17,2%	31	32,3%	38	39,6%	96	100%
2	2	2,1%	3	3,1%	18	18,8%	29	30,2%	44	45,8%	96	100%
3	2	2,1%	9	9,4%	19	19,8%	30	31,3%	36	37,5%	96	100%

4	3	3,1%	8	8,3%	14	14,6%	34	35,4%	37	38,5%	96	100%
5	2	2,1%	2	2,1%	19	19,8%	32	33,3%	41	42,7%	96	100%
6	1	1%	6	6,3%	15	15,6%	29	30,2%	45	46,9%	96	100%
7	1	1%	3	3,1%	11	11,5%	40	41,7%	41	42,7%	96	100%
8	2	2,1%	3	3,1%	6	6,3%	38	39,6%	47	49%	96	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel Y (Keputusan menjadi nasabah) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan mengenai memutuskan menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia karena kebutuhan diri saya sendiri, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 8 orang (8,3%), netral 17 orang (17,7%), setuju 31 orang (32,3%) dan sangat setuju 38 orang (39,6%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan mengenai memutuskan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena tuntutan pekerjaan atau pendidikan, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), netral 18 orang (18,8%), setuju 29 orang (30,2%) dan sangat setuju 44 orang (45,8%).
- c) Pertanyaan 3, pertanyaan mengenai memutuskan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena melihat Bank Syariah Indonesia melakukan iklan promosi yang menarik, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 9 orang (9,4%),

netral 19 orang (19,8%), setuju 30 orang (31,3%) dan sangat setuju 36 orang (37,5%).

- d) Pertanyaan 4, pertanyaan mengenai memutuskan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena rekomendasi dari pihak lain (keluarga/teman), responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%) tidak setuju sebanyak 8 orang (8,3%), netral 14 orang (14,6%), setuju 34 orang (35,4%) dan sangat setuju 37 orang (38,5%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan mengenai mengetahui menabung di Bank Syariah Indonesia memiliki banyak manfaat, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), netral 19 orang (19,8%), setuju 32 orang (33,3%) dan sangat setuju 41 orang (42,7%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan mengenai mengetahui manfaat utama produk dan jasa di Bank Syariah Indonesia sebagai solusi transaksi keuangan agar terhindar dari riba, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 6 orang (6,3%), netral 15 orang (15,6%), setuju 29 orang (30,2%) dan sangat setuju 45 orang (46,9%).
- g) Pertanyaan 7, pertanyaan mengenai loyal kepada bank tertentu apabila pelayanan bank tersebut memuaskan, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) tidak setuju sebanyak 3 orang

(3,1%), netral 11 orang (11,5%), setuju 40 orang (41,7%) dan sangat setuju 41 orang (42,7%).

- h) Pertanyaan 8, pertanyaan mengenai merasa puas terhadap produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia karena dapat memenuhi kebutuhan saya, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%) tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), netral 6 orang (6,3%), setuju 38 orang (39,6%) dan sangat setuju 47 orang (49%).

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu pertanyaan atau kuesioner cocok untuk diuji. Suatu pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel. Dalam penelitian ini, responden (n) yang digunakan pada uji validitas sebanyak 96 orang pada alpha 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan yaitu sebesar 0,2006. Hasil uji validitas dijabarkan pada tabel-tabel di bawah ini :

1. Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

Pernyataan	R-Hitung (<i>Person Correlation</i>)	R Tabel N=96, a=5%	Status
1	0,772	0,2006	Valid
2	0,807	0,2006	Valid

3	0,699	0,2006	Valid
4	0,774	0,2006	Valid
5	0,773	0,2006	Valid
6	0,789	0,2006	Valid
7	0,802	0,2006	Valid
8	0,807	0,2006	Valid
9	0,747	0,2006	Valid
10	0,553	0,2006	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.9 di atas, diketahui nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel ($>0,2006$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel X1 (Kualitas Layanan Mobile Banking) adalah valid.

2. Uji Validitas Variabel X2 (Religiusitas)

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Religiusitas)

Pernyataan	R-Hitung (<i>Person Correlation</i>)	R Tabel N=96, a=5%	Status
1	0,680	0,2006	Valid
2	0,725	0,2006	Valid
3	0,697	0,2006	Valid
4	0,765	0,2006	Valid
5	0,698	0,2006	Valid
6	0,818	0,2006	Valid

7	0,798	0,2006	Valid
8	0,674	0,2006	Valid
9	0,792	0,2006	Valid
10	0,763	0,2006	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.10 di atas, diketahui nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel ($>0,2006$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel X2 (Realigiusitas) adalah valid.

3. Uji Validitas Variabel Y (Keputusan menjadi nasabah)

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y

(Keputusan menjadi nasabah)

Pernyataan	R-Hitung (Person Correlation)	R Tabel N=96, a=5%	Status
1	0,679	0,2006	Valid
2	0,713	0,2006	Valid
3	0,726	0,2006	Valid
4	0,803	0,2006	Valid
5	0,771	0,2006	Valid
6	0,817	0,2006	Valid
7	0,766	0,2006	Valid
8	0,687	0,2006	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.11 di atas, diketahui nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($>0,2006$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel Y (Keputusan menjadi nasabah) adalah valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas memiliki tujuan untuk mengevaluasi pertanyaan atau kuesioner yang berperan sebagai indikator suatu variabel. Sebuah pertanyaan dianggap reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut tetap konsisten dari waktu ke waktu. Dalam pengukuran reliabilitas, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$, maka pertanyaan dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* pertanyaan dianggap tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dijabarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	0,915	0,60	Reliabel
Religiusitas	0,904	0,60	Reliabel
Keputusan menjadi Nasabah	0,883	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

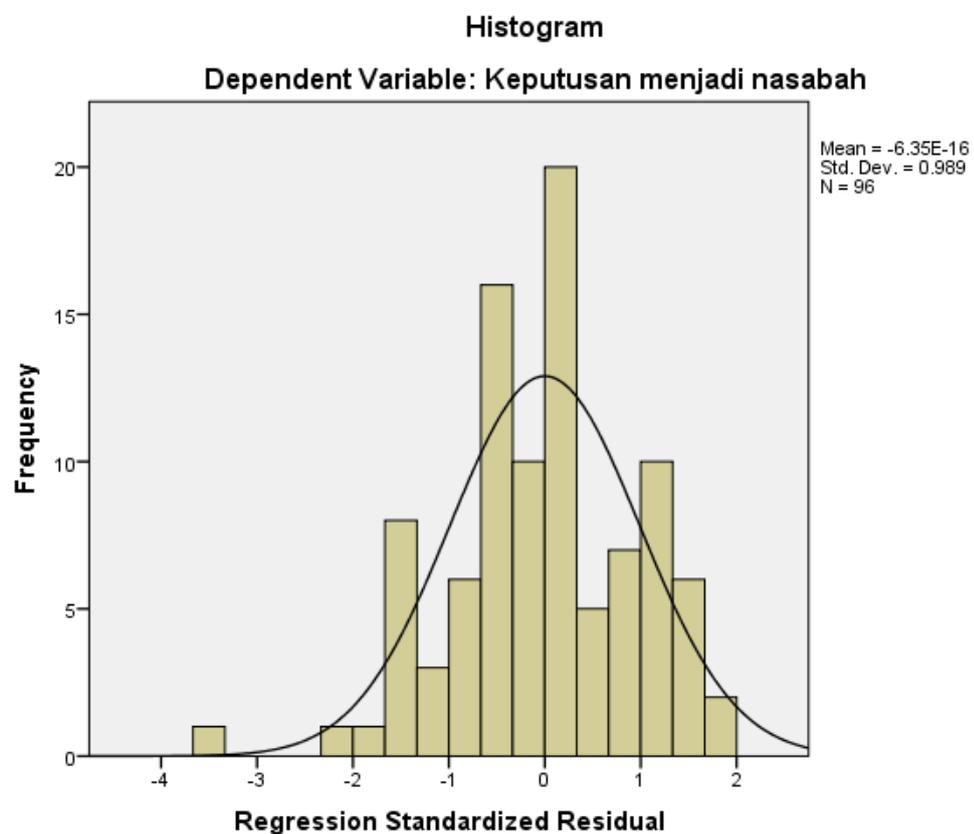
Dari tabel 4.12 di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga seluruh item pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang dipakai berdistribusi normal atau tidak. Normal atau tidaknya suatu data penelitian dapat diketahui dengan melihat hasil uji normalitas melalui grafik histogram, p-plot, dan uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Berikut hasil uji normalitas.

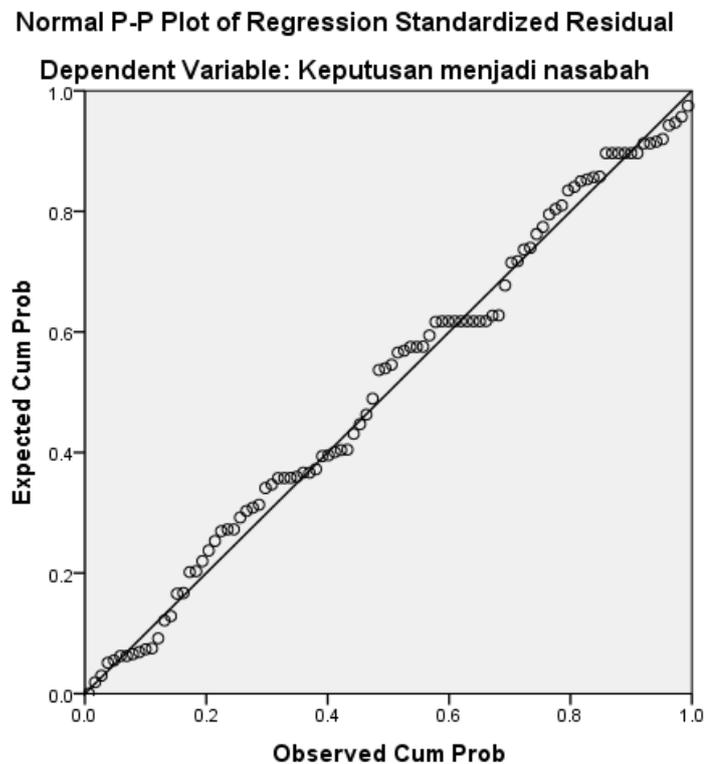
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram



Sumber : SPSS 22 (data diolah)

Data dapat dikatakan normal apabila terdapat kemiringan garis yang imbang dari setiap sisi atau memiliki bentuk seperti lonceng. Dari gambar 4.7 di atas, bentuk garis seimbang dan berbentuk seperti lonceng, artinya data berdistribusi normal.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot



Sumber : SPSS 22 (data di olah)

Data dapat dikatakan normal apabila titik-titik yang ada pada gambar mengikuti garis diagonal dan tidak menjauhi garis tersebut. Pada gambar 4.8, titik-titik mengikuti garis diagonal dan menyebar tidak jauh dari garis tersebut, sehingga data berdistribusi normal.

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Tes

<i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Tes</i>	<i>Unstandaruzed Residual</i>
N	96
Exact Sig (2-tailed)	0,200

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Pada uji normalitas menggunakan metode KolmogorovSmirnov, data dapat dikatakan normal apabila nilai Asymp Sig. lebih besar dari 0,05. Pada tabel 4.13 nilai Asymp sig. yang diperoleh sebesar 0,200, artinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Sebuah model regresi dianggap baik jika tidak mengandung gejala multikolinieritas.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi tanda-tanda multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai $VIF \leq 10$ dan toleransi $\geq 0,1$, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam model regresi. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	0,939	1.065

Religiusitas	0,939	1.065
--------------	-------	-------

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1) nilai tolerance yang dihasilkan sebesar 0,939 dan nilai VIF yang dihasilkan sebesar 1,065. Pada variabel Religiusitas (X2) nilai tolerance yang dihasilkan sebesar 0,939 dan nilai VIF yang dihasilkan sebesar 1.065 artinya, kedua variabel bebas menghasilkan nilai tolerance $>0,10$ dan nilai VIF sebesar <10 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut terhindar dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan pada varians dari suatu pengamatan kepada pengamatan lainnya. Terdapat dua cara untuk mengetahui terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, yaitu sebagai berikut:

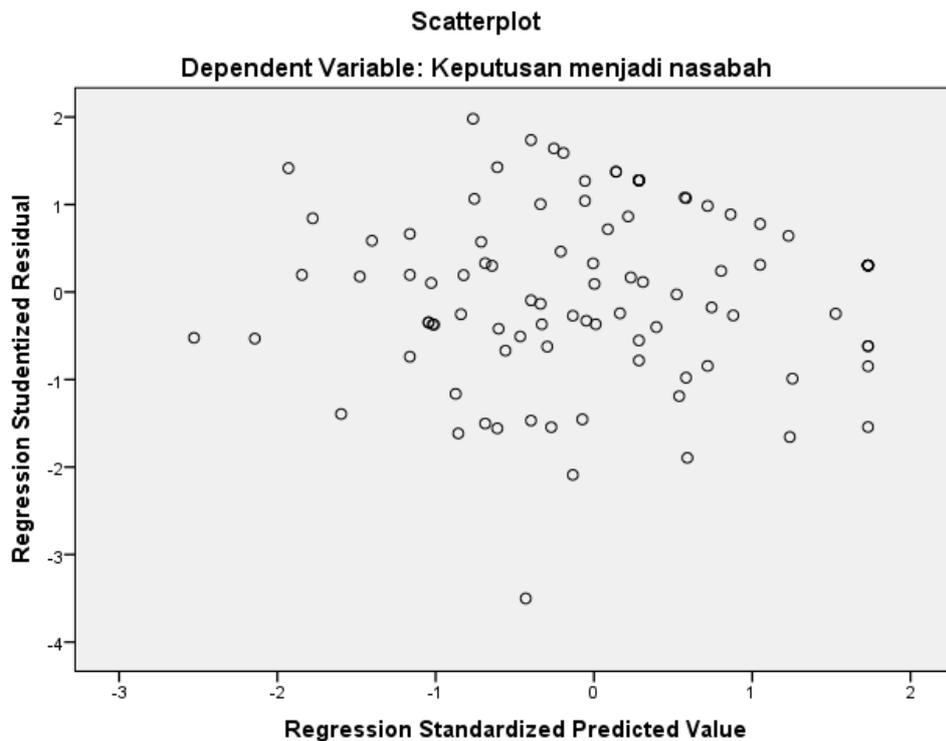
1) Analisis Grafik

Penganalisan grafik untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan Scatterplot. Cara ini melibatkan pengamatan terhadap pola sebaran titik-titik kecil pada grafik. Jika titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y atau tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

2) Analisis Statistik

Analisis statistik dalam pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui uji Glejser, uji White, dan uji Park. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Jika nilai signifikansi $>0,05$, dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $<0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot



Sumber : SPSS 22 (Data diolah)

Berdasarkan gambar diatas pada uji heteroskedastisitas menggunakan Scatterplot, titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis statistika juga dilakukan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, analisis ini menggunakan uji Glejser sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Meenggunakan Uji Glejser

Model	T	Sig.
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	-1.285	0,202
Religiusitas	1.162	0,248

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, nilai signifikansi yang dihasilkan pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1) sebesar 0,202 pada variabel Religiusitas (X2) sebesar 0,248. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan $>0,05$, artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dan arah hubungan antara variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas dengan variabel dependen yaitu keputusan menjadi nasabah apakah berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Peningkatan Penjualan

a : Konstanta

β_1 : Koefisien Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking*

β_2 : Koefisien Variabel Religiusitas

X1: Kualitas Layanan *Mobile Banking*

X2 : Religiusitas

e : error/Variabel Pengganggu

Adapun hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	7.361
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	.462
Religiusitas	.201

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, diperoleh hasil persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 7.361 + 0,462 X_1 + 0,201 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas, semua variabel bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas mempunyai pengaruh positif.

- a) $\beta_1 = 0,4642$ artinya Kualitas Layanan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan Masyarakat Kota Banjarmasin menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Apabila kualitas layanan yang dilakukan semakin baik maka masyarakat akan terus menggunakan Bank Syariah Indonesia dan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
- b) $\beta_2 = 0,201$ artinya Religiusitas mempunyai pengaruh positif terhadap Keputusan masyarakat Kota Banjarmasin menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Apabila semakin tinggi ilmu agama seseorang, kereligiusitasan seseorang maka akan tertarik dengan bank syariah dan memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

6. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variasi variabel bebas (Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas) dalam menjelaskan variabel terikat (Keputusan menjadi nasabah). Uji ini mengukur seberapa besar nilai koefisien determinasi (R^2).

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.558	.311	.296

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,311 atau 31%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 31%. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2) Uji Simultan (F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas) secara bersamaan terhadap variabel terikat (Keputusan menjadi nasabah). Untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh atau tidak, terdapat kriteria pengujian berdasarkan nilai sig serta f_{hitung} dan f_{tabel} , yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai sig > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun kriteria pengujian berdasarkan nilai f_{hitung} dan f_{tabel} :

- 1) Jika nilai f_{hitung} > f_{tabel} , variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai f_{hitung} < f_{tabel} , variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)

Model	Fhitung	Ftabel	Sig
Regression	21,012	3,094	0,000

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, nilai sig. yang dihasilkan pada uji f sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai fhitung sebesar $21,012 > 3,094$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1) dan Religiusitas (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah (Y).

3) Uji Parsial (T)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas) terhadap variabel terikat (Keputusan menjadi nasabah). Untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh atau tidak, terdapat kriteria pengujian berdasarkan nilai sig serta nilai thitung dan ttabel, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai sig $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun kriteria pengujian berdasarkan nilai t hitung dan t tabel :

- 1) Jika nilai thitung $> ttabel$, variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai thitung $< ttabel$, variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial)

Model	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig.
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	5.497	1,985	0,000
Religiusitas	1.966	1,985	0,052

Sumber : Hasil Data Penelitian 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, hasilnya adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai sig yang dihasilkan pada variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} yang dihasilkan sebesar $5,497 > 1,985$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia
- 2) Nilai sig yang dihasilkan pada variabel Religiusitas (X2) sebesar $0,014 > 0,05$, dan nilai t_{hitung} yang dihasilkan sebesar $1,966 < 1,985$, artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa Religiusitas (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia.

B. Analisi Data

Hasil analisis pada penelitian kuantitatif dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwasanya kualitas layanan *mobile banking*, religiusitas dan keputusan menjadi nasabah memiliki pengaruh yang signifikan. Semua variabel yang digunakan di dalam penelitian ini memiliki angka koefisien yang positif.

1. Pengaruh *E-quality Service Mobile Banking*, dan Religiusitas secara Simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah.

Hasil pada analisis data variabel kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah menunjukkan bahwa nilai sig. yaitu sebesar 0,000, yang artinya nilai sig. yang diperoleh $< 0,05$. Selain dilihat dari nilai signifikansi, variabel juga dapat dikatakan berpengaruh apabila f_{hitung} yang dihasilkan lebih besar dari f_{tabel} yang dalam penelitian ini adalah 3,094. Pada hasil uji f yang telah dilakukan, f_{hitung} yang diperoleh sebesar 21,012, yang artinya lebih besar dari f_{tabel} 3,094. Sehingga dari hasil uji ini dapat diketahui bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Dari hasil penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas secara simultan mampu mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah, mempertahankan aspek religiusitas bank serta meningkatkan atau mempertahankan persepsi positif nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

2. a). Pengaruh *E-quality Service Mobile Banking* secara Parsial terhadap Keputusan menjadi nasabah

Berdasarkan dari pengujian hipotesis menerangkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya regresi yang menunjukkan bahwa variable kualitas layanan *mobile banking* mempunyai nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} , yaitu $5.497 > 1,985$ dengan nilai sig. variable kualitas layanan *mobile banking* kurang dari 0,05 yaitu 0,000, dengan hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan menjadi nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Yuli Angliawati (2023) bahwa fasilitas *m-banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah, berdasarkan hasil uji deskriptif terhadap data kuisioner yang berkaitan dengan variabel fasilitas *m-banking* dan kualitas pelayanan menunjukkan kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking*. Dengan kata lain, ketika suatu layanan *m-banking* mudah digunakan oleh pengguna, hal tersebut cenderung mendorong mereka untuk menerima atau menggunakan teknologi tersebut.

Hasil penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Luhtlita Mega Azzahra (2023) bahwa pada variabel

persepsi manfaat, kemudahan, risiko dan keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks spesifik yang diteliti, faktor-faktor tersebut tidak menjadi pertimbangan utama bagi individu dalam memilih untuk menggunakan *mobile banking*. Ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih dominan atau perannya lebih penting dalam mempengaruhi keputusan penggunaan layanan mobile banking.

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Banjarmasin memilih bank syariah Indonesia karena kualitas layanan mobile banking yang disediakan. Layanan ini menjadi faktor kunci dalam menarik minat masyarakat Banjarmasin yang lebih memilih kenyamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi keuangan. Kualitas layanan mobile banking yang handal, aman dan responsif memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah bank syariah Indonesia di Banjarmasin. Oleh karena itu bank syariah Indonesia dapat terus memperkuat dan meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka sebagai strategi untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak nasabah. Hasil ini sejalan dengan teori Philip Kotler yang menekankan bahwa pentingnya kualitas layanan dalam suatu organisasi. Layanan yang berkualitas tinggi akan mendorong loyalitas nasabah untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut.

b). Pengaruh Religiusitas secara Parsial terhadap Keputusan menjadi nasabah

Berdasarkan dari pengujian hipotesis menerangkan bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya regresi yang menunjukkan bahwa variabel religiusitas mempunyai nilai t_{hitung} yang lebih kecil daripada t_{tabel} , yaitu $1,966 < 1,985$ dengan nilai sig. variabel religiusitas lebih besar dari 0,05 yaitu 0,052, dengan hal ini dapat dikatakan bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap keputusan menjadi nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fepti Nur Ismiyati (2023) bahwa religiusitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah di kota Kaliwungu selatan dan Kaliwungu. Dapat disimpulkan bahwa tingkat religiusitas seseorang tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Masyarakat lebih tertarik pada layanan digital banking yang disediakan oleh bank syariah, sehingga faktor religiusitas bukanlah faktor utama yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih bank syariah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Dina Amanda, Rika Lidyah dan Chandara Zaki Maulana (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah. Yang mana religiusitas adalah sikap positif nasabah terhadap nilai-nilai syariah pada produk maupun layanan bank syariah yang berdampak terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah karena sebagai umat muslim hendaknya menjauhi riba. Hal ini juga sejalan dengan teori Pakkwaru (2021) yang menyatakan bahwa religiusitas adalah sikap hidup seseorang berdasarkan pada nilai-nilai yang diyakininya.

Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa walaupun religiusitas memiliki pengaruh positif, namun tidak memengaruhi keputusan masyarakat Banjarmasin untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia. Masyarakat memilih bank syariah karena faktor-faktor lain seperti tuntutan pekerjaan atau pendidikan, serta karena kualitas layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Khususnya, layanan mobile banking yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin menjadi daya tarik utama bagi masyarakat. Oleh karena itu, religiusitas bukanlah faktor penentu utama bagi masyarakat Banjarmasin dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas penduduk Banjarmasin beragama Islam, mereka tidak selalu cenderung memilih Bank Syariah Indonesia.