BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

   a. Deskripsi Kota Banjarbaru

Banjarbaru adalah Ibu Kota Kalimantan Selatan sejak pergantiannya dari Banjarmasin pada tahun 2022, penetapan status ini dilakukan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 dan statusnya saat ini juga telah menjadi pusat pemerintahan. Kota ini berada 33 km dari Kota Banjarmasin yang merupakan bagian dari pemecahan Kabupaten Banjar. Dahulu Kota Banjarbaru adalah bagian dari beberapa kecamatan sebagai wilayah dari Kabupaten Banjar yang kemudian berpisah sejak tahun 1999 sebagai sebuah Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.

IP (Indeks Pembangunan Manusia) Kota Banjarbaru adalah IPM yang sangat tinggi di daerah Kalimantan Selatan. Luas wilayah kota ini adalah sebesar 371,38 km², yang seluruh luas wilayahnya bagian dari Kabupaten Banjar. Kota ini memiliki 5 kecamatan dan juga 20 desa. Adapun jumlah penduduk Kota Banjarbaru berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2022 adalah sebesar 262.719.

   b. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Lahirnya Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan sejarah yang baru bagi Indonesia. Seara resmi BSI hadir pertama kali pada tanggal 1 Februari 2021 yang

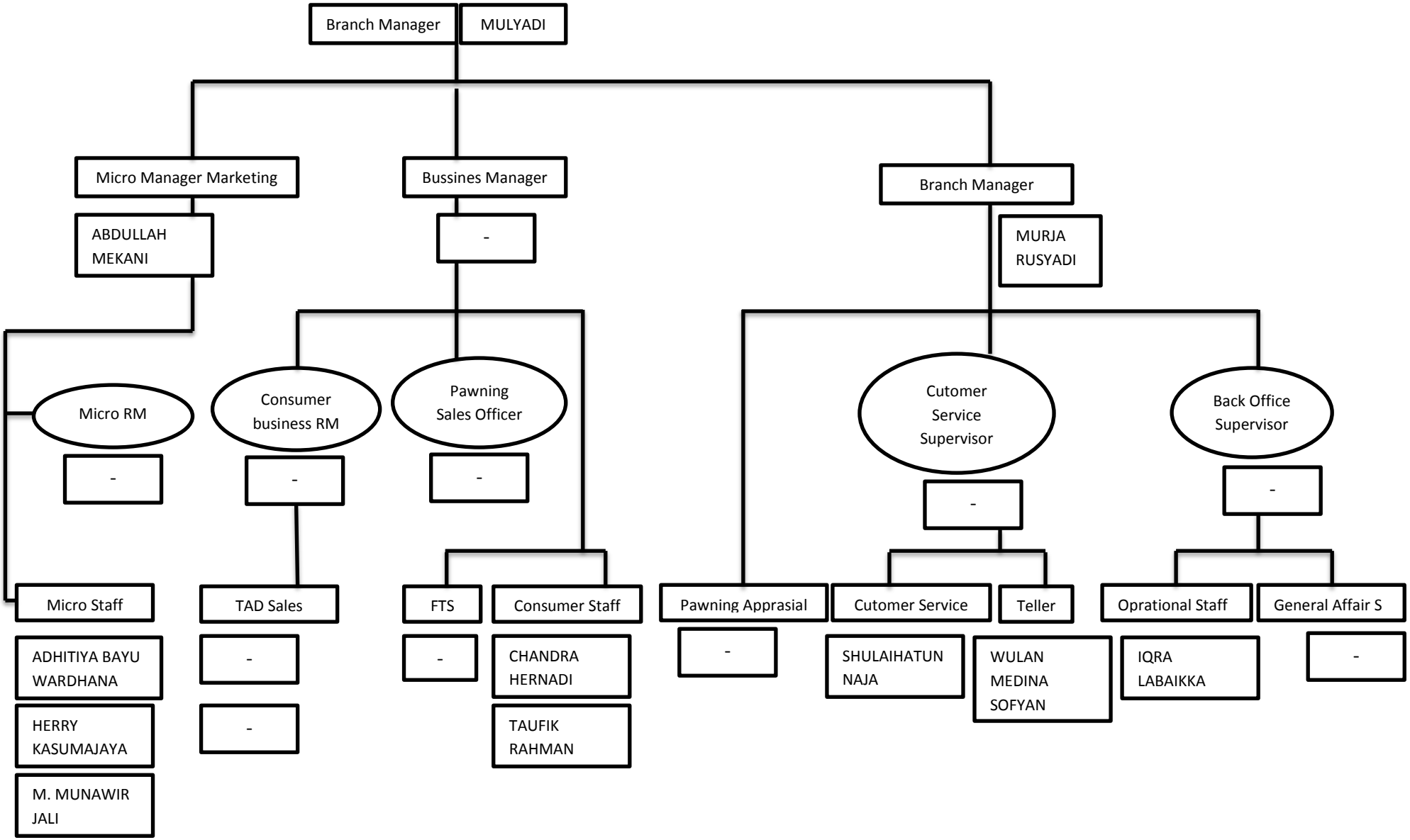
diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo dan merupakan bank syariah terbesar yang ada di Indonesia saat ini. BSI hadir atas adanya marger dari tiga bank syariah yakni BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. OJK pada saat itu memberikan izin untuk ketiga bank melakukan merger pada tanggal 27 Januari 2021 ditandai dengan adanya Surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Atas izin merger tersebut kemudian resmi berdiri BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Nagara.

Adapun persentase para pemegang saham BSI yakni PT. Bank Mandiri (persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%. Adapun selebihnya adalah pemegang saham individual di bawah 5% dari jumlah saham. Dengan bergabungnya tiga bank syariah ini memberikan layanan perbankan syariah kepada masyarakat Indonesia yang lebih luas dan lengkap. Hal yang paling utama adalah kapasitas modal yang dimiliki justru lebih besar. Hal ini kemudian didukung oleh pemerintah melalui Kementerian BUMN dan diharapkan dapat bersaing dengan bank konvensional baik Nasional maupun global.

Hadirnya BSI adalah hasil dari kesabaran dan usaha bank syariah sebagai lembaga keuangan umat Islam yang bertujuan untuk melahirkan energi baru pada pembangunan ekonomi dan diharapkan dapat memberikan sumbangan kesejahteraan bagi masyarakat muslim di Indonesia. Dengan lahirnya BSI juga sebagai icon baru bagi perbankan syariah yang ada di Indonesia dengan konsep lebih modern serta universal yang diharapkan dapat memberikan kebaikan bagi seluruh alam dengan prinsip *rahmatan lil ‘alalamiin*.

BSI berpotensi untuk terus tumbuh menjadi lembaga perbankan yang lebih besar dan terkemuka. Banyak kinerja positif yang muncul dan dukungan dari masyarakat dan pemerintah Indonesia melalui suatu ekosistem industri dengan prinsip halal pada lembaga keuangan. BSI diharapkan dapat tumbuh besar dan kuat karena faktanya negara Indonesia dengan penduduk umat muslim terbesar di dunia mampu untuk membuka peluang pada lembaga perbankan yang sesuai dengan ajaran Islam. Dari hal inilah kehadiran BSI merupakan sebuah kebutuhan yang penting tidak hanya sebagai lembaga yang memfasilitasi aktivitas ekonomi umat, tetapi juga sebagai buah ikhtiar dari harapan negara khususnya sistem industri halal.

c. Struktur BSI KCP Banjarbaru A. Yani



2. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui "Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani)" diambil sampel penelitian sebanyak 30 responden. Adapun dari keseluruhan responden tersebut akan dikategorikan karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin, usia, dan juga pendidikan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	14	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 14 orang dan responden perempuan sebanyak 21 orang. Adapun total perbandingan antara responden laki-laki dengan responden perempuan berdasarkan persentase adalah 40% berbanding 60%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	4	11.4	11.4	11.4
	21-30	15	42.9	42.9	54.3

	31-40	8	22.9	22.9	77.1
	41-50	6	17.1	17.1	94.3
	> 50	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Berdasarkan data di atas diketahui responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 4 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 15 orang, 31-40 tahun sebanyak 8 orang, 41-50 tahun sebanyak 6 orang, dan > 50 tahun sebanyak 2 orang. Adapun persentase responden berdasarkan usia < 20 tahun sebesar 11,4%, 21-30 tahun sebesar 42,9%, 31-40 tahun sebesar 22,9%, 41-50 tahun sebesar 17,1%, > 50 tahun sebesar 5,7%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS	1	2.9	2.9	2.9
	SMA/SMK/MA	20	57.1	57.1	60.0
	Perguruan Tinggi	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Berdasarkan data di atas diketahui tingkat pendidikan responden untuk SMP/MTS adalah 1 orang, SMA/SMK/MA sebanyak 20 orang, dan Perguruan Tinggi sebanyak 14 orang. Adapun persentase untuk tingkat pendidikan responden adalah SMP/MTS sebesar 2,9%, SMA/SMK/MA sebesar 57,1%, dan Perguruan Tinggi sebesar 40%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Bukti Fisik X1

1) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani berpenampilan menarik

Tabel 4. 4 Tanggapan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Berpenampilan Menarik

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Berpenampilan Menarik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	14	40.0	40.0	42.9
	Sangat Setuju	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 20 responden menunjukkan Tidak Setuju (SS) dengan persentase 57,1% dan 14 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 40%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

2) Ruangan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani memiliki fasilitas yang menarik (kursi, meja, Tv, dll)

Tabel 4. 5 Ruangan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Fasilitas yang Menarik (Kursi, Meja, TV, dll)

Ruangan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Fasilitas yang Menarik (Kursi, Meja, TV, dll)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9

	Setuju	7	20.0	20.0	22.9
	Sangat Setuju	27	77.1	77.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 27 responden menunjukkan SS (SS) dengan persentase 77,1% dan 7 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 20%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

3) Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani memiliki kelengkapan kantor yang modern

Tabel 4. 6 Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Kelengkapan Kantor yang Modern

Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Kelengkapan Kantor yang Modern					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	23	65.7	65.7	68.6
	Sangat Setuju	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 11 responden menunjukkan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 31,4% dan 23 responden menyatakan Setuju (s) dengan persentase 31,4% 65,7%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

b. Variabel Kehandalan (X2)

1) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani melayani dengan tepat waktu

Tabel 4. 7 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Dengan Tepat Waktu

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Dengan Tepat Waktu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	5.7	5.7	5.7
	Setuju	25	71.4	71.4	77.1
	Sangat Setuju	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 8 responden menunjukkan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 22,9% dan 25 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 71,4%. Selebihnya 2 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 5,7%.

2) Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani melayani migrasi rekening tanpa kesalahan

Tabel 4. 8 Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Migrasi Rekening Tanpa Kesalahan

Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Migrasi Rekening Tanpa Kesalahan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	5.7	5.7	5.7
	Setuju	24	68.6	68.6	74.3
	Sangat Setuju	9	25.7	25.7	100.0

	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 9 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 25,7%. dan 24 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 68,6%. Selebihnya 2 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 5,7%.

3) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani dalam Melayani Tanpa Membeda-bedakan Nasabah

Tabel 4. 9 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani dalam Melayani Tanpa Membeda-bedakan Nasabah

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani dalam Melayani Tanpa Membeda-bedakan Nasabah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	14.3	14.3	14.3
	Setuju	24	68.6	68.6	82.9
	Sangat Setuju	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 6 responden menunjukkan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 17,1% dan 24 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 68,6%. Selebihnya 5 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 14,3%.

c. Variabel Jaminan (X3)

1) Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Menjamin Keamanan Barang yang Disimpan

Tabel 4. 10 Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjamin Keamanan Barang yang Disimpan

Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjamin Keamanan Barang yang Disimpan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	21	60.0	60.0	62.9
	Sangat Setuju	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 13 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 37,1% dan 21 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 60%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

2) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Penanganan Pelayanan Migrasi Rekening Kepada Nasabah Dengan Baik

Tabel 4. 11 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Penanganan Pelayanan Migrasi Rekening Kepada Nasabah Dengan Baik

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Penanganan Pelayanan Migrasi Rekening Kepada Nasabah dengan Baik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	18	51.4	51.4	54.3
	Sangat Setuju	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 16 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 45,7% dan 18 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 51,4%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

3) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Terlatih dengan Baik

Tabel 4. 12 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Terlatih dengan Baik

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani terlatih dengan baik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	18	51.4	51.4	54.3
	Sangat Setuju	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 16 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 45,7% dan 18 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 51,4%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

d. Variabel Daya Tanggap (X4)

1) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Ramah dan Komunikatif dalam Melayani

Tabel 4. 13 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Ramah dan Komunikatif dalam Melayani

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Ramah dan Komunikatif dalam Melayani					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	17	48.6	48.6	51.4
	Sangat Setuju	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 17 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 48,6% dan 17 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 48,6%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

2) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Menangani Masalah yang Disampaikan dengan Cepat

Tabel 4. 14 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Menangani Masalah yang Disampaikan dengan Cepat

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menangani Masalah yang Disampaikan Dengan Cepat					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	8.6	8.6	8.6
	Setuju	22	62.9	62.9	71.4
	Sangat Setuju	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 10 responden

menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 28,6% dan 22 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 62,9%. Selebihnya 3 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 8,6%.

3) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Senantiasa Mempersiapkan Administrasi Maupun Dana Serta Apapun yang Diperlukan Dalam Keperluan Pelayanan Migrasi Rekening

Tabel 4. 15 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Senantiasa Mempersiapkan Administrasi Maupun Dana Serta Apapun yang Diperlukan dalam Keperluan Pelayanan Migrasi Rekening

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Senantiasa Mempersiapkan Administrasi Maupun Dana Serta Apapun Yang Diperlukan dalam Keperluan Pelayanan Migrasi Rekening					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	24	68.6	68.6	71.4
	Sangat Setuju	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 10 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 28,6% dan 24 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan persentase 68,6%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

e. Variabel Empati (X5)

1) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjelaskan dengan Sepenuh Hati dalam Layanan Migrasi

Tabel 4. 16 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjelaskan dengan Sepenuh Hati dalam Layanan Migrasi

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjelaskan dengan Sepenuh Hati dalam Layanan Migrasi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	26	74.3	74.3	77.1
	Sangat Setuju	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 8 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 22,9% dan 26 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 74,3%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

2) Pelayanan Dari Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memberikan Rasa Nyaman Kepada Nasabah dan Berkomunikasi Dengan Baik

Tabel 4. 17 Pelayanan Dari Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memberikan Rasa Nyaman Kepada Nasabah dan Berkomunikasi Dengan Baik

Pelayanan dari karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memberikan Rasa Nyaman Kepada Nasabah dan Berkomunikasi Dengan Baik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	25	71.4	71.4	74.3
	Sangat Setuju	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 9 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 25,7% dan 25 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 71,4%. Selebihnya 1 orang responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

3) Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Membantu dalam Permasalahan Migrasi Dengan Ramah

Tabel 4. 18 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Membantu dalam Permasalahan Migrasi Dengan Ramah

Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani membantu dalam permasalahan migrasi dengan ramah.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	24	68.6	68.6	68.6
	Sangat Setuju	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 11 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 41,4% dan 24 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 68,6%.

f. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

1) Dalam Proses Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Nasabah Memiliki Banyak Kendala

Tabel 4. 19 Dalam Proses Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Nasabah Memiliki Banyak Kendala

Dalam Proses Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Nasabah Memiliki Banyak Kendala					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5.7	5.7	5.7
	Tidak Setuju	23	65.7	65.7	71.4
	Netral	6	17.1	17.1	88.6
	Setuju	2	5.7	5.7	94.3
	Sangat Setuju	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 5,7%, 23 responden menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan persentase 65,7%, dan 6 responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu. Sebanyak 2 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 5,7% dan 2 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 5,7%.

2) Selama Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Masalah Dan Kendala Dapat Diatasi Dengan Tepat

Tabel 4. 20 Selama Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Masalah dan Kendala Dapat Diatasi Dengan Tepat

Selama Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Masalah dan Kendala Dapat Diatasi Dengan Tepat					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.9	2.9	2.9
	Setuju	18	51.4	51.4	54.3
	Sangat Setuju	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 16 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 45,7% dan 18 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 51,4%. Selebihnya 1 responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 2,9%.

3) Setelah Mendapat Pelayanan Migrasi Rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Bersedia Merekomendasikan Kepada Nasabah Lain Maupun Calon Nasabah Untuk Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 21 Setelah Mendapat Pelayanan Migrasi Rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Bersedia Merekomendasikan Kepada Nasabah Lain Maupun Calon Nasabah Untuk Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia

Setelah Mendapat Pelayanan Migrasi Rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Bersedia Merekomendasikan Kepada Nasabah Lain Maupun Calon Nasabah Untuk Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	11.4	11.4	11.4
	Setuju	21	60.0	60.0	71.4
	Sangat Setuju	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa juga tidak ada responden yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak (TS). Sebanyak 10 responden menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan persentase 28,6% dan 21 responden menyatakan Setuju (S) dengan persentase 60%. Selebihnya 3 responden menyatakan Netral (N) atau ragu-ragu dengan persentase 11,4%.

B. Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian

   a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk mencari tahu apakah yang menjadi pengukuran telah valid atau tepat. Tiap butir item akan diuji menggunakan uji validitas dengan melihat korelasi skor yang ada pada tiap butir dan juga skor total hasil penjumlahan tiap skor. (Sugiyono, 2019, hal. 188) Adapun ketentuan untuk menentukan tiap item tersebut valid atau tidak dapat dilihat ketentuan sebagai berikut:

1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi 0,05, maka item tersebut telah valid.
2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan nilai signifikansi 0,05, maka item tidak dapat dikatakan valid.

Tabel 4. 22 Tabel Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,653	0,275	Valid
	X1.2	0,635	0,275	Valid
	X1.3	0,611	0,275	Valid
Kehandalan (X2)	X2.1	0,610	0,275	Valid
	X2.2	0,862	0,275	Valid
	X2.3	0,689	0,275	Valid
Jaminan (X3)	X3.1	0,782	0,275	Valid
	X3.2	0,761	0,275	Valid

	X3.3	0,742	0,275	Valid
Daya Tanggap (X4)	X4.1	0,822	0,275	Valid
	X4.2	0,652	0,275	Valid
	X4.3	0,768	0,275	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,730	0,275	Valid
	X5.2	0,800	0,275	Valid
	X5.3	0,708	0,275	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	0,629	0,275	Valid
	Y.2	0,731	0,275	Valid
	Y.3	0,786	0,275	Valid

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari seluruh item pertanyaan baik itu untuk variabel kualitas pelayanan (X) serta variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai > 0,275 dengan signifikansi 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan bernilai valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk menilai bahwa data yang didapatkan konsisten atau dapat dikatakan sama ketika menggunakan alat ukur yang juga sama. Dari hal ini dapat diketahui bahwa tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui bahwa data tidak terjadi perubahan. Uji ini dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha.* Ketika suatu variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,6 maka menunjukkan bahwa data telah reliabel. Sebaliknya jika variabel

memiliki nilai *cronbach alpha* < 0,6 maka data tersebut dapat dinyatakan tidak reliabel atau data telah berubah-ubah.

Tabel 4. 23 Tabel Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.883	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.601	3

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Berdasarkan tabel di diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* bagi variabel X1 adalah sebesar 0,716, X2 sebesar 0,790, X3 sebesar 0,831, X4 sebesar 0,782,

X5 sebesar 0,883, dan untuk variabel Y sebesar 0,601. Artinya baik itu variabel kualitas layanan (X) maupun kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,6 yang artinya seluruh variabel tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

   a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mencari tahu model regresi suatu variabel baik itu dependen maupun independen berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menguji melalui *statistic non-parametric kolmogrov-smirnov* (K-S) dengan nilai *asymp.sig* > 0,05, maka data tersebut dapat dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai *asymp.sig* < 0,05 maka data dapat dinyatakan tidak berdistribusi normal.

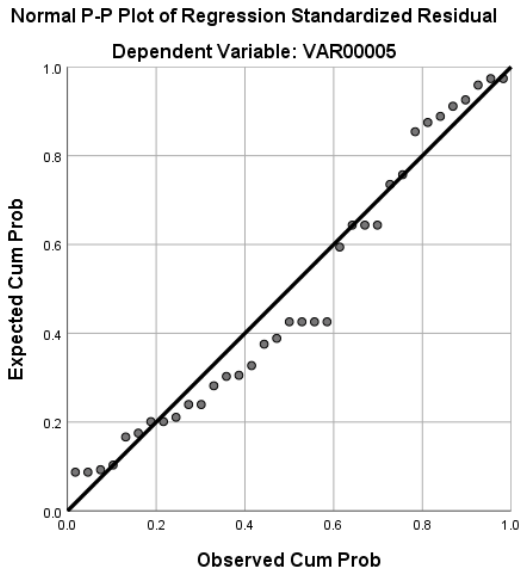
Tabel 4. 24 Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20761223
Most Extreme Differences	Absolute	.175
	Positive	.175
	Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z		1.037
Asymp. Sig. (2-tailed)		.233
a. Test distribution is Normal.		

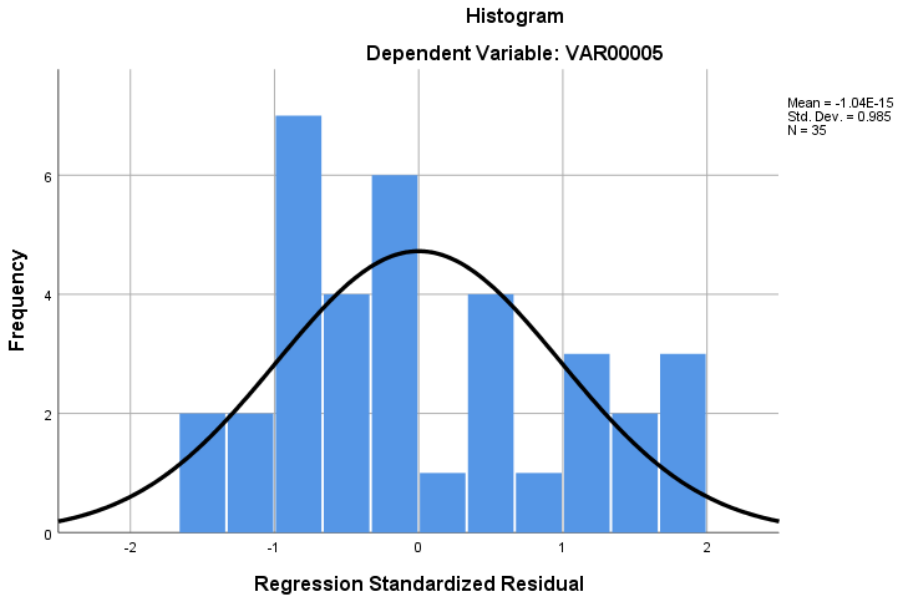
Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji *statistic non-parametric kolmogrov-smirnov* (K-S) memiliki nilai *asymp.sig* sebesar 0,233, artinya bahwa nilai tersebut lebih dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan tidak terjadi perbedaan signifikan pada model regresi.

Untuk memastikan data lebih valid terkait dengan model regresi suatu data berdistribusi dengan normal, maka dapat dilakukan dengan menilai atau melihat hasil gambar uji P-P Plot dan gambar grafik histogram.



Gambar 4. 1 P-P Plot Uji Normalitas



Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas

Dari gambar 4.1 diketahui bahwa ketika suatu data berdistribusi dengan normal, maka data akan menyebar mengikuti garis diagonal dan menyebar di sekitar garis tersebut. Hal ini karena model regresi merespon asumsi normalitas. Adapun dari gambar 4.2 diketahui bahwa gambar histogram menunjukkan adanya keseimbangan antara kiri dan kanan dan garis membentuk lengkungan. Jika suatu gambar histogram menunjukkan keseimbangan antara kiri dan kanan, serta garis melengkung dengan tinggi maka dapat dikatakan bahwa data telah berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas adalah pengujian dengan menentukan model regresi ada tidaknya ditemukan korelasi antara variabel independen dalam model regresi. (Ghozali, 2005) Pengujian ini dapat memperhatikan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Ketika nilai toleransi < 0,10 dan nilai VIF > 10,00 maka

dapat diartikan penelitian ini terjadi multikolonearitas. Sebaliknya jika nilai toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 maka dapat diketahui bahwa pada penelitian tidak terjadi multikolonearitas.

Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients[a]								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.550	2.332		.236	.815		
	X1	-.094	.224	-.079	-.421	.677	.470	2.130
	X2	.673	.238	.602	2.826	.008	.362	2.764
	X3	-.016	.233	-.015	-.068	.946	.340	2.939
	X4	-.384	.253	-.350	-1.519	.140	.309	3.238
	X5	.671	.249	.572	2.700	.011	.366	2.734
a. Dependent Variable: Y								

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai toleransi baik itu untuk X1 sebesar 0,470, X2 sebesar 0,362, X3 sebesar 0,340, X4 sebesar 0,309, dan X5 sebesar 0,366. Adapun nilai VIF untuk X1 sebesar 2,130, X2 sebesar 2,764, X3 sebesar 2,939, X4 sebesar 3, 239, dan X5 sebesar 2,734. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai semua nilai toleransi untuk variabel X > 0,10 dan nilai VIF semua variabel < 10,00, sehingga pada penelitian ini tidak terjadi multikolonearitas.

c. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas adalah pengujian yang berfungsi untuk menentukan dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu ke suatu observasi terhadap observasi lainnya. Adapun untuk mengetahui gejala heteroskedastitas

dapat menggunakan uji *glejser* dan pada penelitian dapat melihat ketentuan berikut:

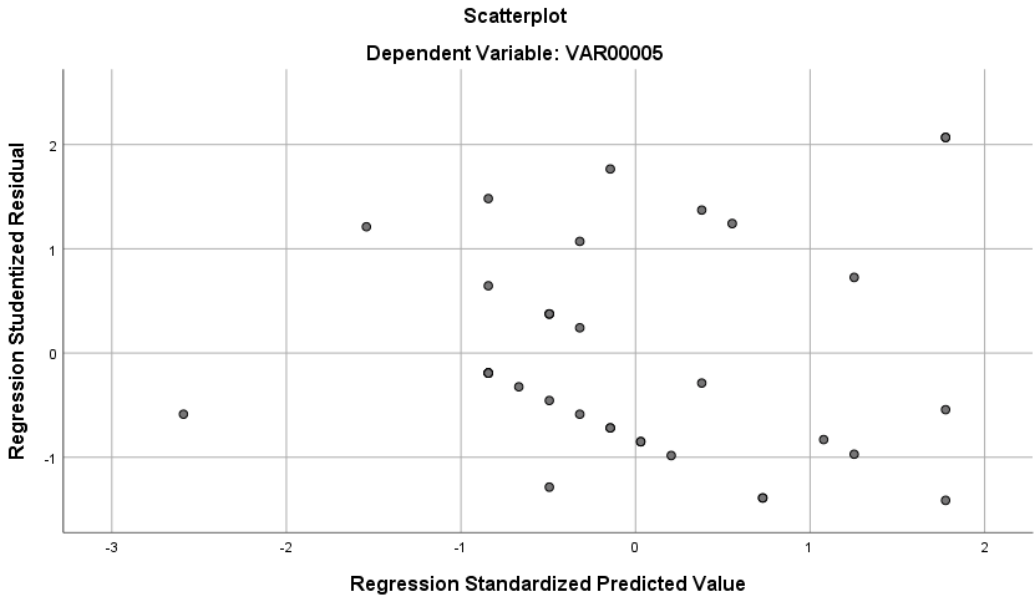
1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastitas.
2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastitas.

Tabel 4. 26 Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.550	2.332		.236	.815
	X1	-.094	.224	-.079	-.421	.677
	X2	.673	.238	.602	2.826	.068
	X3	-.016	.233	-.015	-.068	.946
	X4	-.384	.253	-.350	-1.519	.140
	X5	.671	.249	.572	2.750	.051
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk X1 adalah 0,677, X2 sebesar 0,068, X3 sebesar 0,946, X4 sebesar 0,140, X5 sebesar 0,140, dan X5 sebesar 0,051. Ini menunjukkan bahwa pada penelitian nilai signifikansi untuk masing-masing variabel X > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastitas.



Untuk menilai bahwa dalam penelitian juga tidak terjadi gejala heteroskedastitas, maka dapat melihat gambar hasil pengujian Scatterplot. Ketika gambar menunjukkan bahwa data menyebar dan tidak berkumpul atau searah, maka dapat dikatakan dalam penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. 27 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.550	2.332		.236	.815
	X1	-.094	.224	-.079	-.421	.677
	X2	.673	.238	.602	2.826	.068
	X3	-.016	.233	-.015	-.068	.946
	X4	-.384	.253	-.350	-1.519	.140
	X5	.671	.249	.572	2.750	.051
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel di atas persamaan regresi untuk analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Y= 0,550+ -0,94+0,673+ -0,16+ -0,384+ 0,671

Jika diterjemahkan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Koefisien pada variabel X1 sebesar -0,094 dengan arah negatif. Ini menunjukkan jika variabel bukti fisik dinaikkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,094 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
b. Koefisien pada variabel X2 sebesar 0,673 dengan arah positif. Ini menunjukkan jika variabel kehandalan dinaikkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,673 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
c. Koefisien pada variabel X3 sebesar -0,16 dengan arah negatif. Ini menunjukkan jika variabel jaminan dinaikkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,16 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
d. Koefisien pada variabel X4 sebesar -0,384 dengan arah negatif. Ini menunjukkan jika variabel daya tanggap dinaikkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,384 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
e. Koefisien pada variabel X5 sebesar 0,671 dengan arah positif. Ini menunjukkan jika variabel empati dinaikkan sebesar 1 satuan, maka

kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,671 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

4. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel terikat. Adapaun untuk menilai seberapa jauh pengaruh tersebut harus mempertimbangkan dasar pengambilan keputusan bahwa ketika nilai signifikansi < 0,05 dan juga nilai untuk F hitung > dari F tabel maka data dinyatakan berpengaruh secara signifikan. Adapun sebaliknya, data tidak akan berpengaruh secara signifikan ketika nilai signifikansi > 0,05 dan nilai untukF hitung < F tabel.

Tabel 4. 28 Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.833	5	8.167	6.372	.000[b]
	Residual	37.167	29	1.282		
	Total	78.000	34			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari hasi uji signifikansi simultan di atas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 6,372 dan diketahui F tabel pada uji signifikansi simultan adalah 2,372. Kemudian jika diperhatikan nilai signifikansi pada hasil uji signifikansi simultan adalah 0,000. Artinya adalah bahwa nilai F hitung > dari F Tabel yakni 6.372 > 2,372 dan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel

independen yakni kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik T)

Uji signifikansi parsial dilakukan guna mengetahui nilai signifikansi pada variabel masing-masing independen ketika memengaruhi variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan uji statistik (uji T) pada masing-masing variabel X dengan tingkat kepercayaan tertentu. Kriteria pengujian variabel X dinyatakan berpengaruh ketika nilai signifikansi < 0,05 dan nilai T hitung > tabel.

Tabel 4. 29 Hasil Uji Signifikansi Parsial

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.550	2.332		.236	.815
	X1	-.094	.224	-.079	-.421	.677
	X2	.673	.238	.602	2.826	.068
	X3	-.016	.233	-.015	-.068	.946
	X4	-.384	.253	-.350	-1.519	.140
	X5	.671	.249	.572	2.750	.051
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel di atas diketahui hasil uji signifikansi parsial sebagai berikut:

1) Pada variabel bukti fisik (X1) nilai T hitung sebesar -0,421 dengan signifikansi 0,815. Artinya nilai signifikansi variabel ini > 0,05 dan nilai t hitung < -2.734. Sehingga dapat disimpulkan variabel bukti fisik berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
2) Pada variabel bukti kehandalan (X2) nilai T hitung sebesar 2.826 dengan signifikansi 0,068. Artinya nilai signifikansi variabel ini >

0,05 dan nilai t hitung > 2.734. Sehingga dapat disimpulkan variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3) Pada variabel bukti jaminan (X3) nilai T hitung sebesar -0,068 dengan signifikansi 0,946. Artinya nilai signifikansi variabel ini > 0,05 dan nilai t hitung < -2.734. Sehingga dapat disimpulkan variabel jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
4) Pada variabel daya tanggap (X4) nilai T hitung sebesar -1,519 dengan signifikansi 0,140. Artinya nilai signifikansi variabel ini > 0,05 dan nilai t hitung < -2.734. Sehingga dapat disimpulkan variabel daya tanggap berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
5) Pada variabel empati (X5) nilai T hitung sebesar 2.750 dengan signifikansi 0,051. Artinya nilai signifikansi variabel ini > 0,05 dan nilai t hitung > 2.734. Sehingga dapat disimpulkan variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk menilai seberapa jauh hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Atau seberapa besar kontribusi dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 30 Hasil Uji Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724[a]	.524	.441	1.13208
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah hasil penelitian 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai R Square adalah sebesar 0,524. Ini menunjukkan variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 52,4%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap hasil pengujian tersebut kepada dua pokok bahasan sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah di Banjarbaru**

Dari hasil pengujian signifikansi simultan diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 6,372 dan diketahui F tabel pada uji signifikansi simultan adalah 2,372. Kemudian jika diperhatikan nilai signifikansi pada hasil uji signifikansi simultan adalah 0,000. Artinya adalah bahwa nilai F hitung > dari F Tabel yakni 6.372 > 2,372 dan signifikansi 0,000 > 0,05 menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel independen yakni kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah.

Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ternyata memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah ketika melakukan migrasi ke rekening BSI di

Banjarbaru. Adanya pengaruh ini menjadikan kualitas pelayanan adalah hal penting dalam sebuah aktivitas ekonomi khususnya pada lembaga perbankan. Sejalan dengan hal tersebut Kasiman dan Hadi (2019, hal. 78) menjelaskan bahwa Islam memandang pelayanan sebagai cara untuk memahami dan merasakan sehingga apa yang disampaikan akan menyentuh hati oranga yang diberikan layanan sehingga akan memperkokoh *mind share* dari konsumen. Dengan adanya hal ini jutstru akan meningkatkan kepuasan dan keyakinan kepada pelayanan.

Kemudian pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah untuk meningkatkan citra lembaga perbankan sehingga nasabah akan tetap senantiasa menggunakan produk-produk perbankan. Ini tentu akan sangat menentukan ketika terjadi migrasi dari produk BRI Syariah ke BSI di Kota Banjarbaru. Sejalan dengan hal tersebut kepuasan bagi nasabah adalah hal yang benar-benar wajib untuk diperhatikan bagi semua pihak khususnya lembaga perbankan. Ini karena kepuasan nasabah akan memengaruhi persepsi mereka dan persepsi orang lain dan juga berdampak pada persaingan usaha bagi lembaga perbankan. Kepuasan bagi nasabah inilah menjadi hal yang harus diperhatikan bagi penyedia jasa, disebabkan nasabah dengan sendirinya akan memberikan informasi atas kepercayaan yang mereka dapat kepada orang lain, dan justru akan meningkatkan value perusahaan dan reputasi mereka.(Marlina & Bimo, 2018)

Disamping itu kualitas pelayanan juga sangat diperhatikan dalam Islam mengingat keberadaannya tidak terlepas dari ketentuan-ketentuan yang telah diajarkan dalam agama Islam. Hal tersebut dapat dijumpai dalam kandungan Q.S. at-Taubah/9: 105.

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

"Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Kualitas layanan dalam sebuah perusahaan adalah hal yang wajib untuk dipertahankan bahkan untuk ditingkatkan secara signifikan. Hal tersebut memperhatikan bahwa ada harapan dari nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk lebih baik lagi bahkan melebihi harapan mereka, sehingga nasabah akan merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan. (Widjoyo & Rumambi, 2013, hal. 2)

Kotler menjelaskan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.(Marlina & Bimo, 2018, hal. 21) Artinya kepuasan nasabah ini menunjukkan hasil penilaian terhadap kinerja lembaga perbankan khusus Bank Syariah Indonesia di Banjarbaru.