

ABSTRAK

Jauhar Ala Uddin 1620210159 “Pengaruh Religiusitas Karyawan dan *e-Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pati”.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan usaha perbankan yang dijalankan dengan berbasis prinsip-prinsip syariah. Sikap religiusitas menjadi ciri karyawan BSI sebagai nilai tambah dalam menjalin kemitraan dengan nasabah. Selain itu, dalam upaya mengikuti perubahan gaya hidup akibat meningkatnya jumlah pengguna internet, produk dan layanan untuk nasabah BSI saat ini sudah dilakukan secara *online*, melalui *internet banking* baik itu berupa *website* maupun layanan *mobile banking*. Berkenaan dengan hal tersebut, penelitian ini dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh religiusitas karyawan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pati. 2) untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pati.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di BSI KCP Pati. Pendekatan penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif karena data bersifat obyektif, berupa angka-angka dan analisis memakai statistik dengan bantuan program SPSS. Data kuantitatif dikumpulkan dengan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara religiusitas karyawan dengan kepuasan nasabah di BSI KCP Pati. Hasil perhitungannya, nilai t hitung 7,037 lebih besar dari t tabel, 1,985 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi yang diperoleh positif bernilai 0,587. Artinya, semakin positif religiusitas karyawan maka semakin positif pula kepuasan nasabah. 2) Ada pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* dengan kepuasan nasabah di BSI KCP Pati. Hasil perhitungannya, nilai t hitung 3,126 lebih besar dari t tabel, 1,985 dengan nilai signifikansi t 0,002 lebih kecil dari 0,05, serta nilai koefisien regresi positif nilainya yaitu 0,335. Berarti semakin positif *e-service quality* maka semakin positif pula kepuasan nasabah.

Kata kunci : *Religiusitas Karyawan, E-Service Quality, Kepuasan Nasabah*