

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Obyek Penelitian

##### a. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Bank Syariah Indonesia

Pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan. BSI adalah bank hasil penggabungan tiga bank, yakni Bank Syariah Mandiri, BRI syariah, dan BNI Syariah. BSI menjadi bank syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara), di mana mayoritas saham BSI dimiliki Bank Mandiri.<sup>1</sup>

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga layanan yang dihadirkan menjadi lebih lengkap, jangkauannya meluas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik. Apalagi adanya dukungan sinergi dari perusahaan induk (Mandiri, BRI, BNI) juga komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong agar mampu bersaing di tingkat global.<sup>2</sup>

Sejarah BSI dimulai pada tanggal 3 Juli 1969 dengan nama PT Bank Djasa. Bank Djasa Arta memiliki 4 kantor cabang pada tahun 1988. Kemudian, bank ini diakuisisi 51% sahamnya oleh Awong Hidjaja, pemilik perusahaan tekstil Panasia, pada tanggal 5 Januari 1990, yang sisanya dimiliki beberapa pemegang saham lainnya. Tahun 1994 berganti namanya menjadi PT Bank Jasa Arta. Pada tahun 2007, Bank Jasa Arta termasuk bank kecil yang hanya memiliki 6 kantor cabang, aset Rp 250,1 miliar, dan tercatat sempat merugi.

---

<sup>1</sup>“Bank Syariah Indonesia”, wikipedia.org, diakses 16 Juli 2022, [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Syariah\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia).

<sup>2</sup>“Tentang Kami: Informasi Lengkap tentang Bank Syariah Indonesia”, bankbsi.co.id, diakses 16 Juli 2022, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Sementara itu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) sejak Desember 2001 sudah memiliki Unit Usaha Syariah (UUS)-nya sendiri demi memenuhi keinginan pasar. UUS ini pada tahun 2007 tumbuh cukup lambat, namun sudah mencatatkan aset Rp 1,14 triliun dan dana pihak ketiga Rp 376 miliar. Belakangan, untuk mengembangkan bisnis perbankan syariahnya, BRI merencanakan *spin-off* pada UUS-nya itu menjadi bank syariah. Tindakan ini ditempuh setelah manajemen BRI melihat bank syariah lebih memiliki potensi untuk tumbuh lebih tinggi dibanding UUS. Untuk memuluskan rencana ini, BRI kemudian mulai membidik dua bank kecil untuk diakuisisi, yaitu PT Bank Jasa Arta dan PT Bank Harmoni Internasional.

Akhirnya, di bulan Juni 2007, BRI memutuskan akan membeli Bank Jasa Arta. Akuisisi kemudian resmi dilakukan di tanggal 19 Desember 2007, dengan BRI mengambilalih PT Bank Jasa Arta. Rencananya, bank syariah milik BRI ini akan memiliki 51 cabang, 45 dari eks-UUS BRI dan 6 dari eks-Bank Jasa Arta serta beraset Rp 1,8 triliun. Setelah mendapat izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 tertanggal 16 Oktober 2008, Bank Jasa Arta resmi berganti nama menjadi PT Bank Syariah BRI pada tanggal 17 November 2008 dengan status berubah dari sistem konvensional ke syariah. Di tanggal 19 Desember 2008, BRI meneken akta pemisahan UUS BRI dan penggabungannya ke dalam bank ini, yang selanjutnya mulai berlaku sejak 1 Januari 2009. Pasca penggabungan itu, nama Bank Syariah BRI diganti lagi menjadi PT Bank BRI syariah, efektif sejak 15 Desember 2009. Beberapa tahun kemudian, tepatnya di tanggal 9 Mei 2018, bank ini resmi melantai di Bursa Efek Indonesia.

Kemudian pada tahun 2020, rencana penggabungan Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah ke dalam perusahaan ini disetujui oleh para pemegang sahamnya, dan sebelumnya manajemen ketiga bank sudah menyepakati rencana merger di tanggal 12 Oktober 2020. BRI syariah akan menjadi *surviving*

*entity* dan dua bank syariah lain melebur ke dalamnya, hal ini dilakukan karena bank tersebut merupakan satu-satunya bank syariah anak usaha BUMN yang sudah *go public* sehingga prosesnya diharapkan lebih mudah. Saat itu, belum diputuskan nama baru BRI syariah pasca-merger, namun dirumorkan akan bernama "Amanah Bank". Belakangan, setelah mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tertanggal 27 Januari 2021, PT Bank BRI syariah Tbk resmi berganti nama menjadi "PT Bank Syariah Indonesia Tbk", dan dua bank syariah lainnya (Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah) resmi melebur ke dalam Bank Syariah Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021. Pada hari yang sama, juga diadakan peluncuran nama dan logo baru BSI ke publik. Merger ini diperkirakan akan menghasilkan bank syariah terbesar di Indonesia dan salah satu yang terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar.

BSI kini tengah mempersiapkan perubahan statusnya dari anak usaha Bank Mandiri menjadi bank BUMN, rencananya pemerintah akan memegang saham dwiwarna. Selain itu, tengah disiapkan juga sebuah *super app* perbankan digital yang direncanakan akan diluncurkan di awal 2023. Ada juga rencana *rights issue* di kuartal-III 2022 sebesar Rp 5 triliun yang diharapkan mampu meningkatkan pasar perbankan syariah dan memenuhi kewajiban *free float* di bursa saham.

Saat ini, BSI memiliki 1785 ATM dengan lebih dari 14,9 juta nasabah. Tak hanya itu, lebih dari 1.200 kantor cabang dengan 20 ribu karyawan tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai bank hasil penggabungan, pada posisi Desember 2020, BSI memiliki total aset sebesar Rp 240 triliun, total pembiayaan sebesar Rp 157 triliun, total dana pihak ketiga mencapai Rp 210 triliun, total modal inti Rp 22,6 triliun.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>"Bank Syariah Indonesia (BSI) Resmi Beroperasi", [indonesiabaik.id](https://indonesiabaik.id), diakses 16 Juli 2022, <https://indonesiabaik.id/videografis/bank-syariah-indonesia-bsi-resmi-beroperasi>.

### **b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

Visi Bank Syariah Indonesia adalah menduduki peringkat *top 10 global Islamic Bank*. Adapun misi dari Bank Syariah Indonesia yaitu:<sup>4</sup>

- 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 202.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

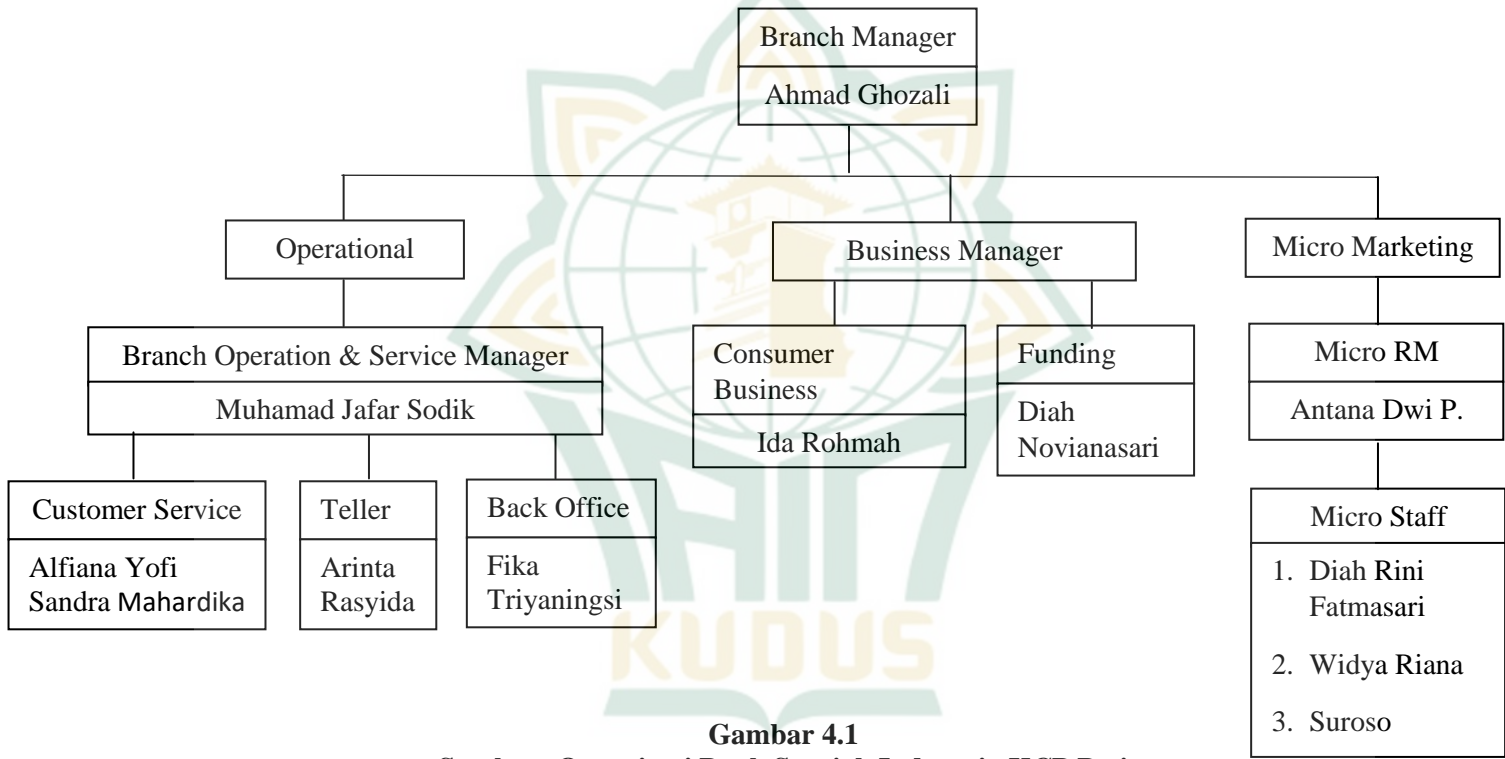
### **c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pati**

Pada sebuah organisasi dibutuhkan koordinasi yang baik dari semua bagian. Struktur diperlukan untuk memperjelas tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari setiap bagian. Struktur organisasi Bank BSI KCP Pati adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>“Tentang Kami: Informasi Lengkap tentang Bank Syariah Indonesia”, bankbsi.co.id ..., 1.

<sup>5</sup>Arsip Bank Syariah Indonesia KCP Pati, dikutip tanggal 14 November 2022.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pati**

#### d. Produk atau Layanan Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia memiliki banyak produk, mulai dari produk tabungan, transaksi, bisnis, emas, haji dan umroh, pembiayaan, dan prioritas. Produk atau layanan Bank Syariah Indonesia tahun 2021 hingga 2022 adalah sebagai berikut:<sup>6</sup>

##### 1) Produk Tabungan

Produk tabungan Bank Syariah Indonesia sangat beragam, yaitu:

- a) BSI Tabungan Bisnis. Memiliki akad *mudharabah muthlaqah*, tabungan ini memakai mata uang rupiah sehingga memudahkan segmen wiraswasta dalam bertransaksi. Limit transaksi hariannya cenderung lebih besar. Keuntungan memakai produk tabungan ini di antaranya gratis biaya transfer dengan minimal saldo Rp 10 juta dan limit transaksi yang lebih kompetitif.
- b) BSI Tabungan *Classic*. Produk ini dapat dimanfaatkan untuk investasi dana yang mampu menampung setoran *cash collateral* atau *goodwill*. Syarat mempunyai produk tabungan ini, nasabah harus sudah memiliki NPWP dan rekening *collateral* ketika mendaftar.
- c) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*. Sesuai nama tabungan ini, akad tabungan ini memakai akad *mudharabah* sehingga dana yang diinvestasikan dalam tabungan ini disalurkan ke sektor-sektor yang sudah dijamin halalannya. Cara memperoleh tabungan ini dengan membuka rekening melalui cara *online* misalnya pada website BNI Syariah *Online*.
- d) BSI Tabungan *Easy Wadiah*. Produk BSI ini juga memakai mata uang rupiah. Namun sesuai dengan namanya, akad yang digunakan pada tabungan ini merupakan akad *wadiahyad dhamanah*. Dalam

---

<sup>6</sup>Revi Maudy Vekelita, "Yuk, Ketahui Apa Saja Produk Bank Syariah Indonesia!", 6 April 2022, diakses 20 November 2022, <https://www.goala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>

hal ini nasabah dapat menitipkan dananya ke bank dengan tanpa khawatir karena akan dikelola dengan berdasarkan nilai-nilai syar'i. Kemudian ketika berbicara soal profit, maka bagi hasil dapat dilakukan apabila disetujui pihak Bank Syariah terkait.

- e) BSI Tabungan Efek Syariah. Produk tabungan yang satu ini dikhususkan untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi efek pada pasar modal tentunya dengan tetap menjalankan prinsip-prinsip syariah di dalamnya. Jenis tabungan ini cocok untuk orang yang tertarik dengan bidang perencanaan profit finansial.
- f) BSI Tabungan Junior. Sesuai namanya, produk tabungan yang satu ini diperuntukkan kepada anak atau pelajar yang masih berusia di bawah 17 tahun. Tujuannya anak dapat memiliki motivasi dan dorongan untuk menabung sejak muda. Saldo awal untuk setoran minimal dari tabungan ini adalah Rp 100 ribu.
- g) Tabungan Mahasiswa. Produk tabungan mahasiswa dapat digunakan oleh berbagai kalangan mahasiswa yang terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Seperti tabungan pada umumnya, mahasiswa juga akan mendapatkan kartu debit yang sudah terintegrasi secara digital.
- h) BSI Tabungan *Payroll*. Jenis tabungan ini diperuntukkan bagi para nasabah *payroll* serta para nasabah migran kartu debit. Untuk membuka tabungan ini, biaya administrasi dan saldo minimumnya disesuaikan dengan PKS.
- i) BSI Tabungan Pendidikan. Produk tabungan ini sangat cocok apabila nasabah ingin merencanakan pendidikan anak yang ditanggung. Setoran bulannya mulai dari Rp 100 ribu.
- j) BSI Tabungan Pensiun. BSI tabungan pensiun menjadi salah satu produk yang banyak digunakan. Tabungan ini ditujukan bagi nasabah secara perorangan yang telah terdaftar di berbagai

Lembaga Pengelola Pensiun yang bermitra dengan bank terkait.

- k) BSI Tabungan Prima. BSI tabungan prima ditujukan bagi segmentasi nasabah dengan kalangan yang lebih tinggi. Fasilitas yang bisa didapatkan diantaranya berupa asuransi jiwa sampai dengan nilai Rp 500 juta dan layanan prioritas lainnya.
  - l) BSI Tabungan Rencana. Tabungan jenis ini sesuai untuk individu perorangan yang ingin melakukan perencanaan finansial agar lebih terarah dan pasti.
  - m) BSI Tabungan Simpanan Pelajar. Produk tabungan ini ditujukan bagi para siswa yang penerbitannya dilakukan secara nasional langsung oleh BSI. Setoran awalnya bisa dimulai dari seribu rupiah saja.
  - n) BSI Tabungan *Smart*. Tabungan BSI ini adalah salah satu tabungan yang tujuannya untuk mensejahterakan masyarakat dan telah diakui oleh OJK atas nilai literasi finansialnya. Nasabah berkesempatan mendapatkan bonus dari BSI.
  - o) BSI Tabungan Valas. Merupakan jenis tabungan yang memakai mata uang dollar. Jika nasabah ingin memilikinya, bisa langsung membuka tabungan BSI Valas ini.
  - p) BSI TabunganKu. Tabungan ini ditujukan untuk nasabah secara individu agar bisa mendorong minat menabung. Setoran awalnya sangat ringan yakni Rp 20 ribu hingga Rp 80 ribu saja.
  - q) BSI Tapenas Kolektif. Produk tabungan BSI yang terakhir adalah BSI Tapenas Kolektif yang cocok digunakan apabila nasabah ingin melakukan perencanaan tabungan dalam jangka pendek maupun panjang dengan nilai yang kompetitif.
- 2) Produk Transaksi
- Selain produk tabungan, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan berbagai layanan produk berupa transaksi sebagai berikut:
- a) BSI Giro Rupiah. Jenis transaksi giro rupiah ini berdasarkan prinsip *wadiah* sehingga sesuai



dengan asas syar'i. Pada transaksi ini nasabah berkesempatan mendapat bonus dari bank.

- b) BSI Giro Valas. BSI menyediakan transaksi Giro Valas untuk nasabah yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar.

### 3) Bisnis

Produk Bank Syariah Indonesia berikutnya adalah dalam bidang bisnis. Berikut rinciannya.

- a) Bank Guarantee Under Counter Guarantee. Jenis ini merupakan suatu produk layanan dan jasa yang memberikan penjaminan atas permintaan atau kontra jaminan dari dana bank maupun bukan bank.
- b) BSI Bank Garansi. Produk ini diperuntukkan bagi para vendor maupun kontraktor dari PT PLN dalam hal penyediaan barang dan jasa.
- c) BSI Cash Management. BSI cash management membuat transaksi bisnis nasabah menjadi lebih mudah karena telah dibantu oleh fasilitas internet banking.
- d) BSI Deposito ekspor SDA. Produk ini memiliki kelebihan yaitu kemudahannya dalam membuka deposito dari sumber dana SDA yang didapat dari bank lain.
- e) BSI Giro Ekspor SDA. Jenis produk ini memberikan layanan untuk pembiayaan kepemilikan rumah atau dapat pula digunakan sebagai properti berhadiah porsi haji dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
- f) BSI Giro Optima. Merupakan produk BSI yang menempatkan dana di giro untuk digunakan sebagai transaksi perusahaan dengan hasil yang lebih optimal.
- g) BSI Giro Pemerintah. Produk BSI yang satu ini dapat pula digunakan sebagai agunan. Untuk hasil dari keuntungan Giro Pemerintah dibagi setara dengan *saving* dari saldo rata.

- h) BSI Pembiayaan Investasi. Produk BSI ini dapat digunakan untuk pembiayaan baik dalam jangka menengah sampai dengan jangka panjang.
  - i) Giro Vostro. Produk giro vostro adalah produk layanan jasa yang rekeningnya dapat dibuka dalam berbagai macam jenis mata uang baik bank maupun bukan bank.
  - j) Jasa Penagihan *Transaksi Trade Finance* Antar Bank. Produk berikutnya adalah jasa penagih piutang atau *transaksi trade finance* antar bank sehingga utang yang terdapat pada nasabah dapat ditagih sesuai dengan prinsip syariah.
  - k) Pembiayaan yang diterima (PYD). Merupakan pinjaman maupun biaya yang diterima pihak BSI dari berbagai pihak bank lainnya baik domestik maupun internasional.
- 4) Emas
- Produk Bank Syariah Indonesia berikutnya yakni dalam jenis emas. Untuk memiliki produk emas, BSI memiliki beberapa layanan seperti berikut:
- a) BSI Cicil Emas. Produk BSI ini bisa digunakan untuk membiayai emas batangan. Adapun jumlah minimal berat emasnya adalah 10 gram.
  - b) BSI Gadai Emas. Produk gadai emas akan memberikan jaminan pembiayaan sebagai alternatif dari uang tunai.
- 5) Haji dan Umroh
- Sebagai Bank Syariah, BSI memiliki produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia. Untuk jenis tabungannya terbagi menjadi dua yaitu:
- a) BSI Tabungan Haji Indonesia. Produk BSI ini memiliki setoran awal tabungan mulai dari Rp 100 ribu dan dapat pula dibayarkan melalui giro deposito.
  - b) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia. Jenis ini dapat digunakan untuk perencanaan haji maupun umroh bagi seluruh kalangan usia dengan mengikuti aturan syar'i.

## 6) Investasi

Dalam bidang investasi produk Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

- a) *Bancassurance*. Investasi ini memiliki beberapa kelebihan seperti dapat menyediakan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kesehatan bagi nasabahnya.
- b) BSI deposito Valas. Investasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan investasi dalam jangka 1 sampai 12 bulan.
- c) BSI Reksa Dana Syariah. Investasi reksa dana memang sedang populer termasuk di kalangan anak muda, maka dari itu BSI memfasilitasi jenis investasi ini dengan mengemasnya dalam nilai syariah.
- d) *Cash Waqaf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel). Produk ini dapat digunakan untuk melakukan investasi wakaf dana. Produk ini terbilang terjangkau untuk bidang wakaf.
- e) Deposito Rupiah. Deposito ini dapat digunakan sebagai deposit perseorangan maupun perusahaan dengan menggunakan rupiah. Kamu bisa memiliki produk deposito BSI Syariah ini sebagai pilihan produk investasi syariah yang bebas riba.
- f) *Referral Retail Brokerage*. Layanan ini dapat digunakan pada investasi nasabah yang potensial seperti saat bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.
- g) SBSN Ritel. Dalam produk ini terdapat sukuk negara ritel dan juga sukuk tabungan. Keduanya dijalankan dengan nilai-nilai syariah.

## 7) Pembiayaan

Produk Bank Syariah Indonesia dalam bidang pembiayaan terdapat 17 jenis pembiayaan, yaitu:

- a) *Bilateral Financing*. Pembiayaan ini dapat menggunakan valuta dari rupiah maupun valuta dari mata uang asing. Pembiayaannya adalah untuk lembaga bank maupun bukan bank.

- b) BSI *Cash Collateral*. Jenis pembiayaan ini memiliki jaminan agunan likuid. Untuk nilai murabahahnya senilai 0% dan nilai ijarah dimulai 0,5% sampai 1%.
- c) BSI *Distributor Financing*. Pembiayaan yang satu ini dijalankan dengan menggunakan skema value chain. Nasabah berkesempatan mendapat data talangan dan harga yang kompetitif.
- d) BSI Griya Hasanah. Jika nasabah berencana untuk KPR rumah, maka dapat menggunakan jenis pembiayaan ini untuk kepemilikan hunian rumah.
- e) BSI Griya Mabrur. Produk yang satu ini dapat digunakan untuk pembiayaan rumah. Terdapat fasilitas autodebet tabungan BSI dengan transaksi mudah secara *online*.
- f) BSI Griya Simuda. Jenis pembiayaan ini sangat cocok untuk nasabah yang berusia 21 sampai 40 tahun jika ingin punya rumah. Pembiayaan ini diperuntukkan bagi nasabah yang berusia muda.
- g) BSI KPR Sejahtera. Jenis pembiayaan ini memiliki angsuran tetap yang sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian untuk harga jualnya sendiri terbilang ringan.
- h) BSI KUR Kecil. Jika mau merintis usaha, maka pembiayaan KUR Kecil dapat dipilih. Produk ini dapat memfasilitasi investasi mulai dari Rp 50 juta.
- i) BSI KUR Mikro. Masih dalam bidang usaha, bagi pegiat usaha mikro dapat memilih produk ini dengan investasi mulai dari Rp 10 juta.
- j) BSI KUR Super Mikro. Untuk yang ingin membuka usaha kecil, tersedia pula BSI KUR Super Mikro. Produk ini dapat digunakan untuk pembiayaan modal.
- k) BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*). Pembiayaan berikutnya adalah untuk nasabah yang ingin memiliki agunan berupa emas dengan jangka waktu tertentu. Akadnya menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.

- l) BSI Mitraguna Berkah. Produk pembiayaan berikutnya yakni BSI Mitraguna Berkah yang dapat kamu gunakan bagi berbagai tujuan pembayaran. Angsurannya pun terbilang ringan dan stabil.
  - m) BSI Multiguna Hasanah. Produk yang satu ini dapat digunakan bagi berbagai tujuan pembayaran yang bersifat konsumtif seperti renovasi rumah maupun belanja furniture.
  - n) BSI *Oto*. Seperti namanya, produk ini dapat digunakan sebagai pembiayaan kendaraan.
  - o) BSI Pensiun Berkah. Pembiayaan dari produk ini ditujukan bagi para pensiunan yang layak menerima manfaat.
  - p) BSI Umrah. Produk ini diberikan untuk pembiayaan konsumtif selama memenuhi kebutuhan ibadah umrah.
  - q) Mitraguna Online. Produk ini dapat digunakan untuk berbagai pembayaran termasuk pembayaran *online*. Jika mengalami kesulitan, nasabah dapat menghubungi *call center* Bank Syariah Indonesia.
- 8) Prioritas
- Produk Bank Syariah Indonesia berikutnya adalah dalam bidang prioritas sebagai berikut.
- a) BSI Prioritas. Produk ini merupakan suatu layanan eksklusif yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan konter layanan prioritas, layanan *relationship manager*, hadiah milad, serta keistimewaan lainnya.
  - b) BSI Private. Produk ini diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki saldo minimal Rp 5 miliar untuk dapat memperoleh keistimewaan nasabah prioritas secara private.
  - c) *Safe Deposit Box* (SDB). Produk ini adalah wadah untuk surat, dokumen, dan harta berharga. Untuk penyimpanannya didukung teknologi canggih dan tetap berdasar pada nilai Islam.

## 2. Analisis Data

### a. Deskripsi Angket

Deskripsi angket berisi deskripsi atau gambaran mengenai tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Pada penelitian ini ada 2 variabel independen yaitu Religiusitas Karyawan (X1) dan *E-Service Quality* (X2), serta 1 variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Dari kuesioner yang sudah dibagikan kepada 100 responden semua item pertanyaan sudah diisi responden. Tanggapan responden selanjutnya akan dihitung frekuensinya dengan bantuan *software* SPSS.

Tanggapan responden terkait item pertanyaan kuesioner di variabel religiusitas karyawan disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.1**  
**Frekuensi Religiusitas Karyawan**

No Pertanyaan	Frekuensi Tanggapan Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1	26	69	5	0
2	26	69	5	0
3	26	57	17	0
4	23	68	9	0
5	19	75	6	0
6	25	65	10	0
7	19	77	4	0
8	27	67	6	0
9	29	65	6	0
10	30	66	4	0
<b>Jumlah</b>	250	678	72	0
<b>Rata-Rata</b>	25	67,8	7,2	0

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Frekuensi Religiusitas Karyawan dilihat dari hasil perhitungan pada tabel Frekuensi Religiusitas Karyawan diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju 67,8% disusul jawaban sangat setuju 25%, dan tidak setuju 7,2%, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti sikap religiusitas karyawan yang ditampilkan sudah baik. Karyawan Bank BSI KCP Pati dalam kesehariannya sudah menerapkan etika atau akhlak karyawan yang berlandaskan pada syariah Islam.

Adapun deskripsi masing-masing item pertanyaan variabel religiusitas karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Deskripsi pertanyaan ke-1, tanggapan responden sebanyak 26% menyatakan sangat setuju, 69% menyatakan setuju, 5% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI melaksanakan shalat wajib tepat waktu.
- 2) Deskripsi pertanyaan ke-2, responden sebanyak 26% tanggapannya sangat setuju, 69% setuju, 5% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI mengeluarkan zakat, infak, dan sedekah.
- 3) Deskripsi pertanyaan ke-3, sebanyak 26% tanggapan dari responden sangat setuju, 57% setuju, 17% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak karyawan BSI berperilaku sopan dan terpuji saat melayani nasabah.
- 4) Deskripsi pertanyaan ke-4, ternyata responden sebanyak 23% menanggapi sangat setuju, 68% menanggapi setuju, 9% menanggapi tidak setuju, dan tanggapan sangat tidak setuju 0%. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI melayani sesuai dengan antrian.
- 5) Deskripsi pertanyaan ke-5, tanggapan responden sebanyak 19% menyatakan sangat setuju, 75% menyatakan setuju, 6% menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat

disimpulkan bahwa karyawan BSI tulus dalam melayani nasabah.

- 6) Deskripsi pertanyaan ke-6, ternyata sebanyak 25% tanggapan responden sangat setuju, 65% setuju, 10% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI disiplin dalam bekerja.
- 7) Deskripsi pertanyaan ke-7, ternyata responden sebanyak 19% menanggapi sangat setuju, 77% setuju, 4% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI menerangkan produk syariah, keuntungan dan kerugiannya dengan jelas dan mudah dimengerti.
- 8) Deskripsi pertanyaan ke-8, tanggapan responden sebanyak 27% menyatakan sangat setuju, 67% menyatakan setuju, 6% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada semua nasabah, karyawan BSI berdialog dengan raut muka yang manis.
- 9) Deskripsi pertanyaan ke-9, responden sebanyak 29% tanggapannya sangat setuju, 65% setuju, 6% tidak setuju, dan sangat tidak setuju 0%. Karena mayoritas responden menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI sabar dan tidak mengejek nasabah yang belum paham.
- 10) Deskripsi pertanyaan ke-10, ternyata tanggapan responden sebanyak 30% menyatakan sangat setuju, 66% menyatakan setuju, 4% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas responden memberi tanggapan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI tidak pilih kasih dalam melayani nasabah.

Dari deskripsi 10 pertanyaan variabel religiusitas karyawan di atas disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pati memiliki religiusitas yang baik.



Selanjutnya, frekuensi yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan variabel *e-service quality* sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi *E Service Quality***

No Pertanyaan	Frekuensi Tanggapan Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1	25	61	14	0
2	32	63	5	0
3	35	59	6	0
4	23	72	5	0
5	34	64	2	0
6	23	73	4	0
7	23	71	6	0
8	26	71	3	0
<b>Jumlah</b>	221	534	45	0
<b>Rata-Rata</b>	27,625	66,75	5,625	0

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Pada tabel Frekuensi *E-Service Quality* terlihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel *e-service quality* mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 66,75%, berikutnya menjawab sangat setuju 27,625%, yang tidak setuju 5,625% sedang sangat tidak setuju 0%. Ini artinya, *e-service quality* Bank BSI KCP Pati termasuk dalam kriteria memuaskan menurut penilaian para nasabahnya. *E-service quality* Bank BSI KCP Pati sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Adapun deskripsi dari masing-masing pertanyaan pada variabel *e-service quality* menurut tabel di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Deskripsi pertanyaan ke-1, ternyata sebanyak 25% tanggapan responden sangat setuju, 61% setuju, 14% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena

mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan transaksi perbankan dengan *internet banking* BSI sangat menghemat waktu dan praktis.

- 2) Deskripsi pertanyaan ke-2, ternyata responden sebanyak 32% menanggapi sangat setuju, 63% setuju, 5% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur aplikasi *internet banking* BSI terstruktur dan mudah dipahami.
- 3) Deskripsi pertanyaan ke-3, tanggapan responden sebanyak 35% menyatakan sangat setuju, 59% menyatakan setuju, 6% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan transaksi melalui *internet banking* selama ini terjaga kerahasiaannya dengan baik.
- 4) Deskripsi pertanyaan ke-4, responden sebanyak 23% tanggapannya sangat setuju, 72% setuju, 5% tidak setuju, dan sangat tidak setuju 0%. Karena mayoritas responden menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa respon yang cepat dan bagus jika ada laporan gangguan terkait *internet banking*.
- 5) Deskripsi pertanyaan ke-5, ternyata tanggapan responden sebanyak 34% menyatakan sangat setuju, 64% menyatakan setuju, 2% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas responden memberi tanggapan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi *internet banking* BSI mudah digunakan.
- 6) Deskripsi pertanyaan ke-6, sebanyak 23% tanggapan dari responden sangat setuju, 73% setuju, 4% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa transaksi dengan *internet banking* BSI lancar dan aman.
- 7) Deskripsi pertanyaan ke-7, ternyata responden sebanyak 23% menanggapi sangat setuju, 71% menanggapi setuju, 6% menanggapi tidak setuju, dan

tanggapan sangat tidak setuju 0%. Karena 68% menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa saya merasa fasilitas *internet banking* BSI sangat bermanfaat karena memenuhi kebutuhan saya.

- 8) Deskripsi pertanyaan ke-8, tanggapan responden sebanyak 26% menyatakan sangat setuju, 71% menyatakan setuju, 3% menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa *internet banking* BSI sudah memenuhi standar layanan seperti yang saya harapkan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari deskripsi pertanyaan kuesioner dari no 1 sampai dengan no 8 pada variabel *e-service quality* bahwa responden atau nasabah menilai *e-service quality* atau kualitas layanan *online* Bank Syariah Indonesia KCP Pati termasuk baik.

Pada variabel kepuasan nasabah, frekuensi tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang terdapat di kuesioner, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Kepuasan Nasabah**

No Pertanyaan	Frekuensi Tanggapan Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1	36	59	5	0
2	35	63	2	0
3	29	70	1	0
4	34	65	1	0
5	39	60	1	0
6	38	59	3	0
7	38	58	4	0
8	34	65	1	0
9	37	59	4	0

<b>10</b>	40	56	4	0
<b>Jumlah</b>	360	614	26	0
<b>Rata-Rata</b>	36	61,4	2,6	0

Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah

Dari tabel Frekuensi Kepuasan Nasabah, tanggapan responden terbanyak pada jawaban setuju mencapai 61,4%, kemudian jawaban sangat setuju 36%, disusul jawaban tidak setuju 2,6%. Dengan demikian berarti nasabah Bank BSI KCP Pati merasa puas dengan produk atau layanan dari Bank BSI KCP Pati. Nasabah merasa produk atau layanan yang diterima dari Bank BSI KCP Pati sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah.

- 1) Deskripsi pertanyaan ke-1, ternyata responden sebanyak 36% menanggapi sangat setuju, 59% menanggapi setuju, 5% menanggapi tidak setuju, dan tanggapan sangat tidak setuju 0%. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah menggunakan beberapa produk BSI.
- 2) Deskripsi pertanyaan ke-2, tanggapan responden sebanyak 35% menyatakan sangat setuju, 63% menyatakan setuju, 2% menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa senang menggunakan *internet banking* BSI.
- 3) Deskripsi pertanyaan ke-3, ternyata sebanyak 29% tanggapan responden sangat setuju, 70% setuju, 1% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa menggunakan *internet banking* BSI meningkatkan rasa percaya diri.
- 4) Deskripsi pertanyaan ke-4, ternyata responden sebanyak 34% menanggapi sangat setuju, 65% setuju, 1% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah akan merekomendasikan BSI pada orang lain.

- 5) Deskripsi pertanyaan ke-5, tanggapan responden sebanyak 39% menyatakan sangat setuju, 60% menyatakan setuju, 1% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa informasi data *internet banking* BSI akurat dan sesuai harapan nasabah.
- 6) Deskripsi pertanyaan ke-6, responden sebanyak 38% tanggapannya sangat setuju, 59% setuju, 3% tidak setuju, dan sangat tidak setuju 0%. Karena 68% responden menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa aman selama melakukan transaksi di BSI.
- 7) Deskripsi pertanyaan ke-7, ternyata tanggapan responden sebanyak 38% menyatakan sangat setuju, 58% menyatakan setuju, 4% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Karena 68% responden memberi tanggapan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak tertarik mencoba menjadi nasabah selain BSI.
- 8) Deskripsi pertanyaan ke-8, tanggapan responden sebanyak 34% menyatakan sangat setuju, 65% menyatakan setuju, 1% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah memanfaatkan *internet banking* dalam setiap transaksi.
- 9) Deskripsi pertanyaan ke-9, responden sebanyak 37% tanggapannya sangat setuju, 59% setuju, 4% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas menanggapi setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa lebih hemat saat memakai *internet banking* BSI.
- 10) Deskripsi pertanyaan ke-10, sebanyak 40% tanggapan dari responden sangat setuju, 56% setuju, 4% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju. Karena mayoritas tanggapan responden setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah merasa transaksi menjadi lebih cepat dengan *internet banking* BSI.

Setelah melihat hasil deskripsi pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah di atas, kesimpulannya para nasabah merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pati.

## b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1) Uji Validitas

Menurut kaidah statistik, data yang berkualitas adalah data yang valid. Untuk itu suatu instrumen penelitian perlu dilakukan uji validitas. Instrumen yang valid adalah instrumen yang sudah diuji ketepatan dan kecermatannya dalam melakukan fungsi ukurnya, sehingga data yang diperoleh nantinya bisa relevan atau sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*. Nilai koefisien *product moment pearson* ( $r$ ) yang diperoleh dikatakan valid jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dan dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $< r$  tabel.<sup>7</sup>

Pada penelitian ini jumlah responden/sampel adalah 100 nasabah. Sehingga  $N - 2 = 100 - 2 = 98$ . Di mana  $N$  adalah jumlah sampel dan 2 adalah dua arah. Adapun nilai  $R$  tabel pada  $df$  98 dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% adalah 0.1966.

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Religiusitas Karyawan (X1)**

No Pertanyaan	Validitas		Kesimpulan
	r hitung	r table	
1	0,675	0,1966	valid
2	0,687	0,1966	valid
3	0,719	0,1966	valid
4	0,643	0,1966	valid
5	0,640	0,1966	valid
6	0,652	0,1966	valid

<sup>7</sup>Sri Wahyuning, *Dasar-dasar Statistik* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 93-96.

7	0,618	0,1966	valid
8	0,646	0,1966	valid
9	0,647	0,1966	valid
10	0,591	0,1966	valid

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Pada tabel, hasil uji validitas variabel religiusitas karyawan (X1) semua instrumen dinyatakan valid, karena nilai  $r$  hitung instrumen lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Hal ini artinya semua instrumen variabel religiusitas dapat mengikuti proses pengujian pada tahap selanjutnya.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas *E-Service Quality* (X2)**

No Pertanyaan	Validitas		Kesimpulan
	$r$ hitung	$r$ tabel	
1	0,710	0,1966	valid
2	0,604	0,1966	valid
3	0,638	0,1966	valid
4	0,609	0,1966	valid
5	0,665	0,1966	valid
6	0,712	0,1966	valid
7	0,678	0,1966	valid
8	0,525	0,1966	valid

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Hasil uji validitas variabel *E-Service Quality* (X2) pada tabel terlihat semua instrumen dinyatakan valid karena ternyata  $r$  hitung instrumen  $>$  dari  $r$  tabel. Artinya, seluruh instrumen bisa diikutkan pada pengujian tahap berikutnya.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

No Pertanyaan	Validitas		Kesimpulan
	$r$ hitung	$r$ tabel	
1	0,661	0,1966	valid
2	0,667	0,1966	valid
3	0,645	0,1966	valid
4	0,471	0,1966	valid

5	0,556	0,1966	valid
6	0,490	0,1966	valid
7	0,705	0,1966	valid
8	0,682	0,1966	valid
9	0,710	0,1966	valid
10	0,602	0,1966	valid

Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah

Dilihat pada tabel di atas, semua instrumen pada uji validitas variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid, sehingga keseluruhan instrumen pada variabel kepuasan nasabah dapat diikutsertakan pada proses pengujian selanjutnya.

## 2) Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Sebaliknya, jika pengukuran berulang yang dilakukan memperoleh hasil yang berbeda maka instrumen tersebut tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan.<sup>8</sup> Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Tolak ukur derajat reliabilitas dapat dilihat apabila koefisien reliabilitas ( $r > 0,6$ ).<sup>9</sup>

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas Instrumen**

No.	Variabel	Alpha	Alpha Standar	Keterangan
1.	Religiusitas Karyawan (X1)	0,849	0,6	Reliabel
2.	<i>E-Service Quality</i> (X2)	0,796	0,6	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,828	0,6	Reliabel

Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah

<sup>8</sup>Sri Wahyuning, *Dasar-dasar Statistik .....*, 100.

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, Cet. Ke-21, 2015, 186.



Pada tabel dapat dilihat nilai alpha yang didapat oleh ketiga variabel semuanya lebih besar dari nilai alpha standar 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dari ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

### c. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Normalitas berarti data harus berdistribusi normal untuk variabel independen. Uji yang digunakan untuk memenuhi asumsi tersebut dalam penelitian ini digunakan Uji *One Sample* Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih dari 0,05 berarti telah memenuhi syarat distribusi normal.<sup>10</sup>

**Tabel 4.8**  
**Uji Normalitas Kolmogorov Sminov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,63338795
	Absolute	,077
Most Extreme Differences	Positive	,077
	Negative	-,050
Kolmogorov-Smirnov Z		,768
Asymp. Sig. (2-tailed)		,597

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

<sup>10</sup>Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: WADE Group, 2016), 112.

Berdasarkan *output* di atas, didapat besar nilai signifikansi 0,597 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Adanya korelasi atau hubungan yang hampir sempurna di antara variabel independen atau disebut juga multikolinieritas menyebabkan suatu model regresi mempunyai varian yang besar sehingga sulit mendapatkan estimasi yang tepat. Sehingga suatu model yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*), jika nilai VIF < 10 maka bisa dikatakan multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya atau lolos dari uji multikolinieritas.<sup>11</sup>

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,056	1,617		3,745	,000		
Religiusitas							
1 Karyawan	,587	,083	,625	7,037	,000	,321	3,115
E Service Quality	,335	,107	,278	3,126	,002	,321	3,115

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

<sup>11</sup>Ratna Wijayanti Daniar Paramita, dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen Edisi Ketiga* (Lumajang: Widya Gama Press, 2021), 85.

Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah

Dapat dilihat daritabel, nilai *tolerance* variabelnya adalah sebagai berikut :

- a) Nilai *tolerance* variabel Religiusitas Karyawan (X1) = 0,321 lebih besar dari 0,10.
- b) Nilai *tolerance* variabel *E-Service Quality* (X2) = 0,321 lebih besar dari 0,10.

Sedangkan nilai VIF yang diperoleh:

- a) Nilai VIF variabel Religiusitas Karyawan (X1) = 3,115 lebih kecil dari 10,00.
- b) Nilai VIF variabel *E-Service Quality* (X2) = 3,115 lebih kecil dari 10,00.

Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas

**3) Uji Autokorelasi**

Autokorelasi adalah korelasi yang terjadi di antara anggota observasi satu dengan observasi lain yang berlainan waktu. Pada penelitian ini, teknik pengujian autokorelasi yang digunakan adalah Durbin-Watson (DW test). Indikasi ada tidaknya autokorelasi dilakukan perbandingan antara nilai DW (d) dengan DW tabel. Model dikatakan baik jika tidak terjadi gejala autokorelasi, yaitu jika d lebih besar dari batas atas (dU) dan kurang dari 4-dU.<sup>12</sup>

**Tabel 4.10**

**Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,868 <sup>a</sup>	,754	,749	1,650	2,040

a. Predictors: (Constant), E Service Quality, Religiusitas Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah

<sup>12</sup>Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 168.

Dari *output* di atas diketahui nilai Durbin-Watson (d) sebesar 2,040. Selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel durbin watson pada signifikansi 5% dengan rumus  $(k ; N)$ . Jumlah variabel independen adalah 2 atau " $k$ " = 2, sementara jumlah sampel atau " $N$ "=100, maka  $(k ; N)=(2 ; 100)$ . Angka ini setelah dilihat pada distribusi nilai tabel durbin watson, ditemukan nilai dL sebesar 1,6337 dan dU sebesar 1,7152.

Nilai Durbin-Watson (d) pada *output* sebesar 2,040 ternyata lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,7152 dan kurang dari  $(4-dU)$   $4-1,7152 = 2,2848$ . Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji durbin watson, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi. Dengan demikian maka analisis regresi linear berganda untuk uji hipotesis penelitian ini dapat dilakukan atau dilanjutkan.

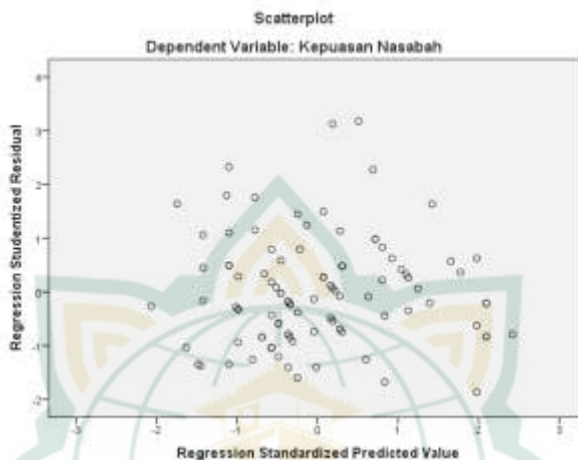
#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian heterokedastisitas akan diketahui adakah perbedaan varian dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas, karena gejala heteroskedastisitas akan mengakibatkan keraguan atau ketidak akuratan pada hasil analisis regresi yang dilakukan. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, pada penelitian dilakukan dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi (*scatterplots*). Apabila tidak terlihat pola titik yang jelas (titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y) atau tidak membentuk pola yang teratur (gelombang, melebar kemudian menyempit), maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 125-129.

**Gambar 4.2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Dari *scatterplot* pada gambar Uji Heteroskedastisitas, jelas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan, baik di atas maupun di bawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

#### d. Uji Hipotesis

##### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi ini digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel Religiusitas Karyawan (X1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) dan variabel *E-Service Quality* (X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepuasan nasabah disebabkan terjadinya perubahan pada religiusitas karyawan dan *e-service quality*.

**Tabel 4.11**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,056	1,617		3,745	,000
	Religiusitas Karyawan	,587	,083	,625	7,037	,000
	E Service Quality	,335	,107	,278	3,126	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Persamaan regresi linier berganda berdasarkan hasil tabel di atas:

$$\text{Rumus: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,056 + 0,587 X_1 + 0,335 X_2$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

X1 = religiusitas karyawan

X2 = *e-service quality*

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut adalah:

- Nilai konstanta besarnya 6,056. Hal ini berarti jika variabel religiusitas karyawan (X1) dan *e-service quality* (X2) bernilai 0 maka variabel kepuasan nasabah (Y) nilainya 6,056.
- Koefisien regresi menunjukkan bahwa religiusitas karyawan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,587. Hal ini menunjukkan jika religiusitas karyawan makin baik akan menjadikan kepuasan nasabah yang makin baik. Jadi apabila religiusitas karyawan mengalami peningkatan, maka akan diikuti pula oleh peningkatan kepuasan nasabah.
- Koefisien regresi menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki nilai koefisien positif sebesar

0,335. Hal ini berarti semakin baik *e-service quality* maka semakin baik pula kepuasan nasabah. Jika *e-service quality* meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat pula.

## 2) Uji t

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen religiusitas karyawan dan *e-service quality* secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Dinyatakan ada pengaruh parsial apabila nilai signifikansi kurang dari nilai probabilitas 0,05.

### a) Pengujian hipotesis pertama

Pada hipotesis pertama diuji pengaruh religiusitas karyawan terhadap kepuasan nasabah. Pada Tabel Uji Regresi Linier Berganda terlihat hasil analisis uji t pada variabel independen religiusitas karyawan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menandakan hipotesis pertama diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa religiusitas karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### b) Pengujian hipotesis kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah. Pada tabel Uji Regresi Linier Berganda di atas, hasil analisis uji t variabel independen *e-service quality* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan hipotesis kedua diterima. Hal ini berarti *e-service quality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 3) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase yang mampu dijelaskan oleh variabel independen religiusitas karyawan dan *e-service quality* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

**Tabel 4.12**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 <sup>a</sup>	,754	,749	1,650

a. Predictors: (Constant), E Service Quality, Religiusitas Karyawan

*Sumber: Output SPSS tahun 2022 yang diolah*

Hasil perhitungan dilihat dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,754 atau 75,4 %. Angka tersebut berarti bahwa pengaruh variabel religiusitas karyawan dan *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah sebesar 75,4% dan sisanya 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Religiusitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil perhitungan uji t yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh variabel Religiusitas Karyawan (X1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi yang besarnya 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,005 dan nilai t hitung yang besarnya 7,037 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel 1,985. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima, bahwa religiusitas karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Pati. Hasil ini menandakan religiusitas merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan faktor yang signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. Selanjutnya, korelasi antara religiusitas karyawan dengan kepuasan nasabah juga menunjukkan nilai yang positif, dapat dilihat dari koefisien regresi variabel religiusitas karyawan yang memiliki nilai positif 0,587. Artinya bahwa semakin positif religiusitas karyawan maka semakin positif pula hasil kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu yang sama-sama menunjukkan dengan hasil pengaruh yang positif yaitu penelitian Dedeh



Nurdian Darwati, yang menunjukkan hasil religiusitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi pada penelitian Dedeh hasilnya tidak signifikan karena religiusitas belum tentu menjamin kepuasan nasabah.<sup>14</sup>

## 2. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah

Sesuai hasil perhitungan uji t, menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel *e-service quality* (X2) 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung yang besarnya 3,126 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel 1,985. Hal ini menandakan hipotesis kedua (H2) yaitu *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Pati diterima. Ini berarti faktor *e-service quality* merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan faktor yang signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. Korelasi antara *e-service quality* dengan kepuasan nasabah juga menunjukkan nilai yang positif, dapat dilihat dari koefisien regresi variabel *e-service quality* yang memiliki nilai positif 0,335. Artinya bahwa semakin positif *e-service quality* maka semakin positif pula hasil kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu yang mempunyai hasil sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian May Fanny Eka Putri dan Dodie Tricahyono yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan elektronik dari layanan *mobile banking* dari BRI Jatiwaringin Kramat Jati secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Dedeh Nurdian Darwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada BRI Syariah KCP Magelang)” (Skripsi, IAIN Salatiga, 2021), 102.

<sup>15</sup>May Fanny Eka Putri dan Dodie Tricahyono, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)”, *e-Proceeding of Management*, Vol.1, No.3, 2014, ISSN: 2355-9357, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3154>.