

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini hasil analisis data dijabarkan dalam bentuk analisis deskriptif yang dianalisis dengan alat bantu statistik IBM SPSS 20. Kondisi tanggapan responden digambarkan berdasarkan karakteristik supaya dapat diketahui kecenderungan jawaban yang dipilih pada setiap variabel. Peneliti memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan melalui *google form* kepada 98 nasabah BSI KC Kudus Ahmad Yani 1 yang menggunakan BSI Mobile. Hasil tanggapan dari penyebaran kuesioner melampaui ekspektasi peneliti dengan jumlah 120 tanggapan. Untuk menghindari gejala pada uji normalitas, peneliti melakukan seleksi *outlier* untuk jawaban kuesioner yang tidak memenuhi ekspektasi peneliti sehingga tersisa 98 tanggapan responden dapat diuji serta diolah peneliti.

1. Gambaran Obyek Penelitian

a) Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk muslim terbanyak di dunia berpotensi dalam industri keuangan syariah. Aspek penting dalam pertumbuhan ekosistem halal di Indonesia salah satunya Bank Syariah yaitu dengan meningkatkan kesadaran individu terhadap halal *matter* disertai dengan dukungan kuat dari stakeholder.

Bank Syariah memegang kontribusi penting yaitu sebagai fasilitator pada ekosistem industri halal. Pada kurun tiga dekade ini, sektor perbankan syariah di Indonesia menghadapi pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan seperti inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan yang menunjukkan trend positif dari tahun ke tahun. Bahkan, terdapat bank syariah yang melakukan percepatan dalam melakukan aksi korporasi. Salah satunya yaitu Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, antara lain Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, serta BRI Syariah.

Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, serta BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang jatuh pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Hasil merger

ini menyajikan manfaat dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang komprehensif, jangkauan lebih luas, dan ketersediaan modalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia (BSI) didorong untuk bersaing secara global didukung sinergi perusahaan induknya (Mandiri, BNI, BRI) serta kementerian BUMN.

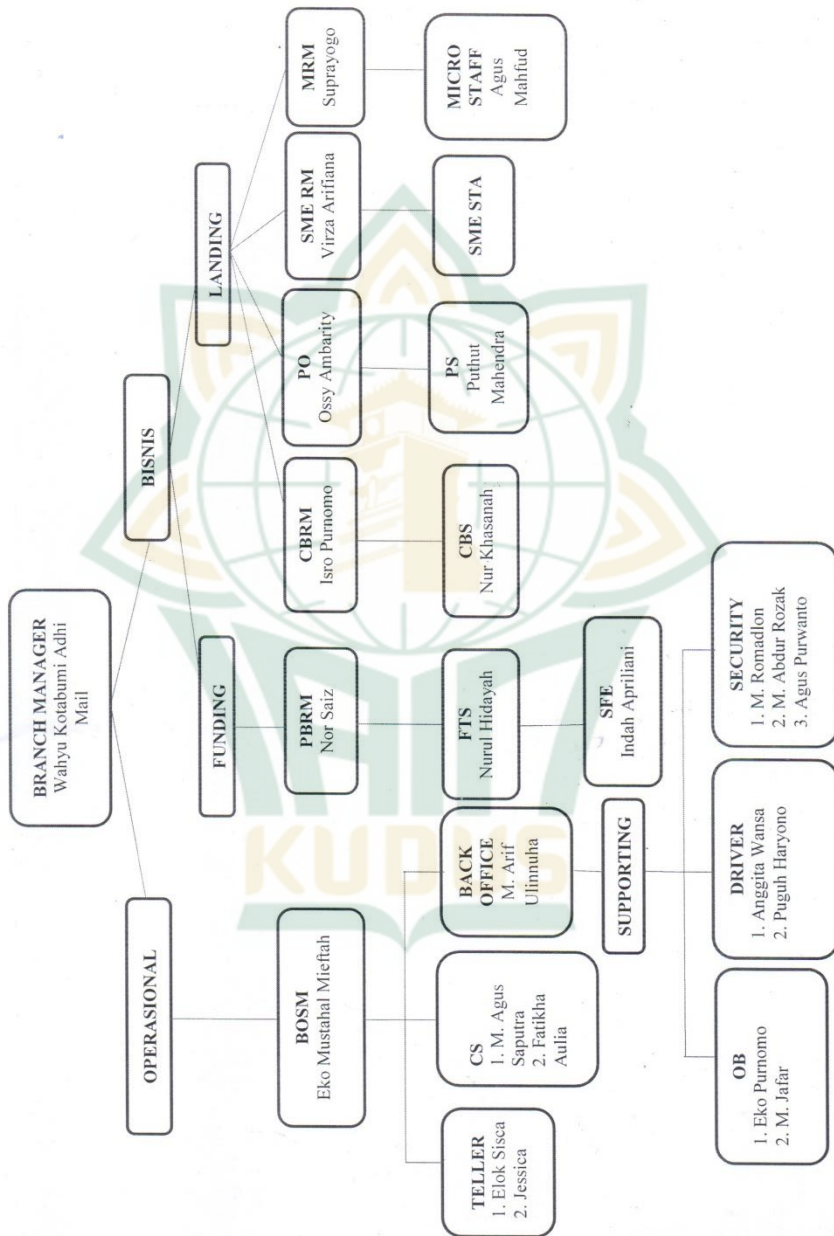
Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, serta BRI Syariah ialah upaya untuk mendatangkan Bank Syariah agar menjadi kebanggaan masyarakat dan diharapkan dapat membawa energi baru bagi perkembangan perekonomian nasional serta memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan seluruh masyarakat. Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebijakan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'aalamiin)¹.

b) Profil Perusahaan

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
 Website : www.bankbsi.co.id
 Whatsapp : +62815 8411 4040
 Call Center : BSI Call 14040
 Kantor Cabang : Bank Syariah Indonesia (BSI) Ahmad Yani 1
 Alamat : Ruko, Jl. Jendral Ahmad Yani No. 9, Magersari, Panjunan, Kec. Kota, Kab. Kudus
 Kode Pos : 59317
 Telepon : 0291-439272

¹ Bankbsi, “Sejarah Perusahaan,” Diakses 2 April 2023.

c) **Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC
Kudus Ahmad Yani 1**



d) Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1

1. Visi

Dalam waktu lima tahun kedepan menjadi Top 10 global *islamic*.

2. Misi

a. Memberi akses layanan masalah keuangan syariah di Indonesia.

Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi bank terbaik dari segi asset (500 T) serta nilai buku 50 T di tahun 2025.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik terhadap para pemegang saham.

Top 5 bank paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

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

e) Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1

Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 menawarkan beberapa produknya untuk mampu memenuhi keinginan nasabaah antara lain tabungan seperti valas, tabungan bisnis, tabungan pendidikan, tabungan haji dan lain-lain.

Selain tabungan terdapat juga produk pembiayaan antara lain pembiayaan BSI pensiun berkah, BSI KPR Sejahtera, BSI mitra guna berkah, BSI *Distributor Financing*, BSI KUR, dan lain sebagainya.

2. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang bertugas untuk mendeskripsikan dan menguraikan data maupun angka supaya dapat menghasilkan gambaran secara rinci terkait obyek yang diamati lewat data sampel atau populasi dalam penelitian. Analisis statistik deskriptif meliputi table, grafik, rata-rata, nilai tengah, nilai yang sering muncul, ukuran varians data, dan teknik statistik lainnya yang dimaksudkan semata-mata untuk

menggambarkan atau kecenderungan data tanpa maksud melakukan generalisasi¹.

a. Statistika Deskriptif Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin digambarkan antara lain:

Tabel 4. 1 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frekuensi	Presentase
Valid	Laki-laki	39	39%
	Perempuan	59	59%
	Total	98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 59 orang dengan presentase 59%. Sedangkan jenis kelamin laki-laki yang berpartisipasi sebanyak 39 orang dengan presentase 39%. Presentase diambil dari jumlah keseluruhan responden yaitu 98 responden. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia digambarkan antara lain:

Tabel 4. 2 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia

		Frekuensi	Presentase
Valid	18 tahun – 23 tahun	55	55%
	24 tahun – 29 tahun	27	27%
	30 tahun - 35 tahun	6	6%
	>35 tahun	10	10%

¹ Ananda, Fadhli, And Saleh, *Statistik Pendidikan (Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan)*.

	Total	98	100%
--	-------	----	------

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengumpulan data diatas, diperoleh hasil dari 100 responden, diantaranya 55 responden berusia 18 tahun – 23 tahun dengan presentase sebesar 55%, sedangkan 27 responden berusia 24 tahun - 29 tahun dengan presentase sebesar 27%, selanjutnya 6 responden yang berusia 30 tahun - 35 tahun dengan presentase sebesar 6%, diikuti 10 responden yang berusia lebih dari 35 tahun dengan presentase sebesar 10%. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa usia 18 tahun – 23 tahun lebih dominan.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan alamat digambarkan antara lain:

Tabel 4. 3Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Alamat

		Frekuensi	Presentase
Valid	Kaliwungu	6	6%
	Gebog	16	16%
	Dawe	4	4%
	Bae	7	7%
	Kota	15	15%
	Jati	17	17%
	Mejobo	18	18%
	Jekulo	5	5%
	Undaan	10	10%
	Total	98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat bahwa 100 responden di Kabupaten Kudus telah menggunakan layanan *digital* maupun layanan *offline* dalam melakukan transaksi perbankan. Dapat kita ketahui 6 responden yang beralamat di Kecamatan Kaliwungu dengan presentase sebesar 6%, sedangkan 16 responden yang beralamat di Kecamatan Gebog dengan presentase sebesar 16%, diikuti 4 responden yang beralamat di Kecamatan Dawe dengan presentase sebesar 4%, 7 responden yang beralamat di Kecamatan Bae dengan presentase sebesar 7%, 15 responden yang beralamat di Kecamatan Kota

dengan presentase sebesar 15%, 17 responden yang beralamat di Kecamatan Jati dengan presentase sebesar 17%, 18 responden yang beralamat di Kecamatan Mejobo dengan presentase sebesar 18%, dan 5 responden yang beralamat di Kecamatan Jekulo dengan presentase sebesar 5%, serta 10 responden yang beralamat di Kecamatan Undaan dengan presentase sebesar 10%. Sehingga kecamatan Mejobo yang dominan pada penelitian ini.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan digambarkan antara lain:

Tabel 4. 4 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frekuensi	Presentase
Valid	Mahasiswa	40	40%
	PNS	4	4%
	Swasta	45	45%
	Wirausaha	9	9%
	Total	98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengumpulan data diatas, diperoleh hasil dari 100 responden, diantaranya 40 responden mahasiswa dengan presentase sebesar 40%, diikuti 4 responden berstatus pekerjaan PNS dengan presentase sebesar 4%, sedangkan 45 responden berstatus pekerjaan swasta dengan presentase sebesar 45%, dan 9 responden berstatus pekerjaan wirausaha dengan presentase sebesar 9%. Maka dapat disimpulkan bahwa status pekerjaan swasta lebih mendominasi pada penelitian ini.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendapatan digambarkan antara lain:

Tabel 4. 5 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan

		Frekuensi	Presentase
Valid	< Rp1.000.000	39	39%
	Rp1.1000.000 –	12	12%
	Rp2.000.000	33	33%
	Rp2.100.000 –	14	14%
	Rp3.000.000		
	> Rp3.000.000		
Total		98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengumpulan data diatas, diperoleh hasil dari 100 responden, diantaranya 39 responden yang pendapatannya kurang dari Rp1.000.000/bulan dengan presentase sebesar 39%, diikuti 12 responden yang pendapatannya sebesar Rp1.1000.000-Rp2.000.000/bulan dengan presentase sebesar 12%, sedangkan 33 responden yang pendapatannya sebesar Rp2.100.000-Rp3.000.000/bulan dengan presentase sebesar 33%, dan 14 responden yang pendapatannya lebih dari Rp3.000.000/bulan dengan presentase sebesar 14%. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pendapatan responden kurang dari Rp1.000.000/bulan lebih mendominasi pada penelitian ini.

6) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir digambarkan antara lain:

Tabel 4. 6 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frekuensi	Presentase
Valid	SD	0	0%
	SMP/Sederajat	1	1%
	SMA/Sederajat	74	74%
	Diploma	5	5%
	S1	18	18%
	S2	0	0%
Total		98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengumpulan data diatas, maka diperoleh hasil dari 100 responden, diantaranya 1 responden dengan presentase 1% yang berpendidikan terakhir SMP/Sederajat, diikuti 74 responden dengan presentase 74% yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat, sedangkan 5 responden dengan presentase 5% yang berpendidikan terakhir Diploma, dan 18 responden dengan presentase 18% yang berpendidikan terakhir S1, serta 0 responden dengan persentase 0% yang berpendidikan terakhir S2. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pendidikan terakhir responden didominasi oleh SMA/Sederajat.

7) Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan *BSI Mobile* Lebih Dari Tiga Bulan

Hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan Menggunakan *BSI Mobile* Lebih Dari Tiga Bulan digambarkan antara lain:

Tabel 4. 7 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Menggunakan *BSI Mobile* Lebih Dari Tiga Bulan

		Frekuensi	Presentase
Valid	Ya	98	100%
	Tidak		0%
	Total	98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengumpulan data diatas, diperoleh hasil dari 98 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* lebih dari tiga bulan dengan presentase 100%.

b. Statistik Deskriptif Variabel

1) Variabel Kualitas Layanan *BSI Mobile* (X_1)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 98 responden nasabah Bank Syariah Indonesia tentang pernyataan terkait kualitas layanan *BSI Mobile* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Layanan BSI Mobile (X1)

	N	Tot al STS	Tot al TS	Tot al N	Tot al S	Tot al SS	Min i mu m	Ma xi mu m	Mea n
XP1. 1	98	0	0	1	61	36	3	5	4,36
XP1. 2	98	0	0	2	49	47	3	5	4,46
XP1. 3	98	0	0	3	37	58	3	5	4,56
XP1. 4	98	0	0	1	41	56	3	5	4,56
XP1. 5	98	0	0	0	34	64	4	5	4,65
XP1. 6	98	0	0	1	47	50	3	5	4,50
XP1. 7	98	0	0	2	48	48	3	5	4,47

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui bahwa:

- a) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.1 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, 36 responden jawab sangat setuju, diikuti 61 responden jawab setuju, dan 1 responden jawab netral, serta 0 responden jawab tidak setuju , 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,36.
- b) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.2 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 47 responden jawab sangat setuju, diikuti 49 responden jawab setuju, sedangkan 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,46.
- c) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.3 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju,

terdapat 58 responden jawab sangat setuju, diikuti 37 responden jawab setuju, sedangkan 3 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,56.

- d) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.4 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 56 responden jawab sangat setuju, sedangkan 41 responden setuju, diikuti 1 jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,56.
 - e) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.5 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum setuju dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 64 responden jawab sangat setuju, sedangkan 34 respondeen jawab setuju, diikuti 0 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,65.
 - f) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.6 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 50 responden jawab sangat setuju, diikuti 47 responden jawab setuju, sedangkan 1 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,50.
 - g) Tanggapan responden pada item pernyataan X1.7 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 48 responden jawab sangat setuju, diikuti 48 responden jawab setuju, sedangkan 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,47.
- 2) Variabel Kualitas Kinerja Pelayanan (X2)
Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 98 responden nasabah Bank Syariah Indonesia tentang

pernyataan terkait kualitas kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 9 Variabel Kualitas Kinerja Pelayanan (X2)

	N	Tot al STS	Tot al TS	Tot al N	Tot al S	Tot al SS	Min i mu m	Ma xi mu m	Mea n
XP2.1	98	0	0	3	61	34	3	5	4,32
XP2.2	98	0	0	9	44	45	3	5	4,37
XP2.3	98	0	0	5	47	46	3	5	4,42
XP2.4	98	0	0	3	42	53	3	5	4,51
XP2.5	98	0	0	2	38	58	3	5	4,57
XP2.6	98	0	0	6	33	59	3	5	4,54
XP2.7	98	0	0	2	27	69	3	5	4,68
XP2.8	98	0	0	3	49	46	3	5	4,44
XP2.9	98	0	0	2	54	42	3	5	4,41
XP2.10	98	0	0	4	45	49	3	5	4,46
XP2.11	98	0	0	6	46	46	3	5	4,41

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui bahwa:

- a) Tanggapan responden pada butir pernyataan X2.1 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 34 responden jawab sangat setuju, sedangkan 61 responden jawab setuju, diikuti 3 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,32.

- b) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.2 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 45 responden jawab sangat setuju, diikuti 44 responden jawab setuju, sedangkan 9 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,37.
- c) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.3 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 46 responden jawab sangat setuju, diikuti 47 responden jawab setuju, sedangkan 5 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,42.
- d) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.4 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 53 responden jawab sangat setuju, sedangkan 42 responden jawab setuju, diikuti 3 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,51.
- e) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.5 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 58 responden jawab sangat setuju, sedangkan 38 responden jawab setuju, diikuti 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, dan 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,57.
- f) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.6 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 59 responden jawab sangat setuju, sedangkan 33 responden jawab setuju, diikuti 6 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,54.

- g) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.7 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 69 responden jawab sangat setuju, sedangkan 27 responden jawab setuju, diikuti 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,68.
- h) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.8 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 46 responden menjawab sangat setuju, diikuti 49 responden jawab setuju, sedangkan 3 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,44.
- i) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.9 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 42 responden jawab sangat setuju, diikuti 54 responden jawab setuju, sedangkan 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,41.
- j) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.10 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 49 responden jawab sangat setuju, sedangkan 45 responden jawab setuju, diikuti 4 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,46.
- k) Tanggapan responden pada item pernyataan X2.11 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 46 responden menjawab sangat setuju, diikuti 46 responden jawab setuju, sedangkan 6 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,41.

3) Variabel *Customer Retention* (Y)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 98 responden nasabah Bank Syariah Indonesia tentang pernyataan terkait *customer retention* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 10 Variabel *Customer Retention* (Y)

	N	Tota l STS	Tota l TS	Tota l N	Tota l S	Tota l SS	Min i mu m	Max i mu m	Mea n
YP 1	98	0	0	2	55	41	3	5	4,40
YP 2	98	0	0	4	48	46	3	5	4,43
YP 3	98	0	0	6	43	49	3	5	4,44
YP 4	98	0	0	4	47	47	3	5	4,44
YP 5	98	0	0	2	44	52	3	5	4,51

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui bahwa:

- Tanggapan responden pada item pernyataan YP1 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 41 responden jawab sangat setuju, sedangkan 55 responden jawab setuju, diikuti 2 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,30.
- Tanggapan responden pada item pernyataan YP2 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 46 responden jawab sangat setuju, sedangkan 48 responden jawab setuju, diikuti 4 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,43.
- Tanggapan responden pada item pernyataan YP3 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju,

terdapat 49 responden menjawab sangat setuju, diikuti 43 responden jawab setuju, sedangkan 6 responden jawab netral, dan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,44.

- d) Tanggapan responden pada item pernyataan YP4 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 47 responden jawab sangat setuju, diikuti 47 responden jawab setuju, dan 4 responden jawab netral sebanyak, sedangkan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,44.
- e) Tanggapan responden pada item pernyataan YP5 yang ditanggapi 98 responden dengan jawaban minimum netral dan jawaban maximum sangat setuju, terdapat 52 responden menjawab sangat setuju, diikuti 44 responden jawab setuju, dan 2 responden jawab netral, sedangkan 0 responden jawab tidak setuju, serta 0 responden jawab sangat tidak setuju dengan nilai rata-rata jawaban yaitu 4,51.

3. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang membuktikan kevalidan suatu instrumen penelitian. Uji validitas ini dapat diperoleh dengan cara membandingkan nilai r_{tabel} dan r_{hitung} . Untuk nilai r_{tabel} dapat diketahui dengan nilai *degree of freedom* (df), dimana $df = n - 2$ (n = jumlah data responden) dengan taraf signifikansi (α) 0,05, sehingga diperoleh r_{tabel} ($n = 98$, signifikansi 0,05) adalah sebesar 0,199. Sedangkan pada r_{hitung} dapat diperoleh dengan teknik *product moment pearson correlation* yang diolah dengan bantuan IBM SPSS 20, didapatkan hasil perhitungan antara lain:

Table 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
BSI Mobile (X1)	X1.1	0,748	0,199	Valid
	X1.2	0,714		Valid
	X1.3	0,629		Valid
	X1.4	0,754		Valid
	X1.5	0,554		Valid

	X1.6	0,752		Valid
	X1.7	0,686		Valid
Kinerja Pelayanan (X2)	X2.1	0,637	0,199	Valid
	X2.2	0,674		Valid
	X2.3	0,699		Valid
	X2.4	0,631		Valid
	X2.5	0,486		Valid
	X2.6	0,641		Valid
	X2.7	0,583		Valid
	X2.8	0,670		Valid
	X2.9	0,756		Valid
	X2.10	0,756		Valid
Customer Retention (Y1)	X2.11	0,803	0,199	Valid
	Y1.1	0,579		Valid
	Y1.2	0,570		Valid
	Y1.3	0,619		Valid
	Y1.4	0,656		Valid
	Y1.5	0,745		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.11 diatas, setelah diuji menggunakan SPSS 20 dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel X_1 , X_2 , dan Y dinyatakan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,199) dan taraf signifikansi 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji instrumen yang digunakan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dalam penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai koefisien *Cronbach's alpha* (α) > 0,60. Tingkat reliabilitas *Cronbach's alpha* sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Tingkat Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

No.	Tingkat Reliabilitas	Keterangan
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	>0,20 – 0,40	Sedikit Reliabel
3	>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
4	>0,60 – 0,80	Reliabel
5	>0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Buku Sugiyono 2006

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0,815	0,60	<i>Reliabel</i>
2	Kualitas Kinerja Pelayanan (X2)	0,873	0,60	<i>Reliabel</i>
3	<i>Customer Retention</i> (Y1)	0,627	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari uji reliabilitas pada tabel 4.12 diatas, setelah diuji menggunakan SPSS 20 dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel X₁, X₂, dan Y dinyatakan reliabel dengan nilai koefisiensi *Cronbach's Alpha* > 0,60.

4. Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimanfaatkan untuk menunjukkan suatu data yang dapat dianalisa lebih lanjut supaya hasil dan analisisnya efisien. Adapun kriteria pengujian tersebut harus memenuhi beberapa asumsi klasik antara lain data residual terdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas serta heterokedastatis.

a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak, dengan menggunakan teknik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan pengambilan keputusan normalitas distribusi data antara lain:

- 1) Data dinyatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05.
- 2) Data dinyatakan terdistribusi tidak normal jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05.

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 20 dibawah:

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,33637831
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,051
	Negative	-,060
Kolmogorov-Smirnov Z		,594
Asymp. Sig. (2-tailed)		,872

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari uji normalitas pada tabel 4.13, setelah diuji menggunakan SPSS 20 diperoleh signifikansi dari nilai residual *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,871 dengan nilai signifikansi 0,05. Pada penelitian ini nilai residual *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari nilai signifikansi ($0,872 > 0,05$) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal dan dapat memenuhi uji asumsi klasik.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) dengan menggunakan koliniar statistik *Varian Inflation Factor* (VIF) dan tolerance. Ketentuan pengambilan keputusan uji multikolinearitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10.00 .
- 2) Terjadi multikolinearitas apabila nilai tolerance < 0.10 dan nilai VIF > 10.00 .

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	BSI Mobile	0.485	2.063
	Kinerja Pelayanan	0.485	2.063

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 pengujian multikolinearitas, maka diperoleh:

1. Nilai *tolerance* terhadap variabel BSI Mobile (X_1) sebesar $0,485 > 0,1$. Dan nilai VIF sebesar $2,063 < 10$.
2. Nilai *tolerance* terhadap variabel kinerja pelayanan (X_2) sebesar $0,485 > 0,1$. Dan nilai VIF sebesar $2,063 < 10$.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel pada penelitian ini memperoleh nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , jadi dapat dikatakan data tersebut tidak terjadi multikolinearitas dan memenuhi uji asumsi klasik.

c) Uji Heterokedastatis

Tujuan dari uji heterokedastatis ialah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residual suatu pengamatan dengan model regresi. Ketentuan pengambilan keputusan pada uji heteroskedastatis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tidak mengalami masalah heteroskedastatis.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data mengalami masalah heteroskedastatis.

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastatis

Model		T	Sig.
1	(Constant)	0.749	0.456
	BSI Mobile	1.497	0.138
	Kinerja Pelayanan	-1,509	0.135

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.15 pengujian heterokedastatis, maka diperoleh:

1. Nilai signifikasi terhadap variabel BSI Mobile (X_1) sebesar $0.138 > 0,05$.
2. Nilai signifikasi terhadap variabel kinerja pelayanan (X_2) sebesar $0.135 > 0,05$.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastatis dan memenuhi uji asumsi klasik.

5. Analisis Uji Hipotesis

Teknik dalam uji hipotesis antara lain analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji statistik parsial (uji t) dan uji signifikasi simultan (uji F).

a. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda (*multiple linear regression*) berguna untuk melihat adanya pengaruh antara variabel kualitas layanan dan kualitas kinerja pelayanan terhadap *customer retention*. Adapun hasil uji regresi linear berganda ini diolah dengan menggunakan bantuan alat olah statistik IBM SPSS 20 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	6,746	1,799
1 BSI Mobile	,397	,078
Kinerja Pelayanan	,060	,047

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji regresi linear dapat dilihat pada koefisien β yang dapat dijelaskan dengan suatu model persamaan regresi berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

$$Y = 6,746 + 0,397X_1 + 0,060X_2 + e$$

1. Konstanta (α) sebesar 6,746 yang berarti nilai dari *customer retention* sebelum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas layanan, dan kualitas kinerja pelayanan. Jadi *customer retention* tetap mempunyai pengaruh positif jika tidak ada variabel bebas.

2. Nilai koefisien β_1 (koefisien regresi variabel BSI Mobile (X_1)) sebesar 0,397, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan maka nilai *customer retention* juga meningkat sebesar 0,397. Nilai koefisien yang positif berarti variabel BSI Mobile berpengaruh positif terhadap *customer retention*.
3. Nilai koefisien β_2 (koefisien regresi variabel kinerja pelayanan (X_2)) berjumlah 0,060, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja pelayanan maka nilai *customer retention* juga meningkat sebesar 0,060. Nilai koefisien positif berarti variabel kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap *customer retention*.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan untuk menguji besarnya kontribusi variabel BSI Mobile dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention*. Apabila semakin dekat angka koefisien determinasi dengan 1, semakin kuat pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang kecil berarti kemampuan menjelaskan perubahan variabel dependen terhadap variabel independen terbatas. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diolah dengan alat olah statistik IBM SPSS 20 untuk hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,668 ^a	,446	,434	1,350

A. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Bsi Mobile

B. Dependent Variable: Customer Retention

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Pada tabel 4.17, menunjukkan pengaruh koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dari adjusted R Square dengan nilai 0,434 atau 43,4%. Ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu BSI Mobile dan kinerja pelayanan memiliki pengaruh 43,4% terhadap variabel dependen (*customer retention*). Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 43,4% dari jumlah total

100% sehingga ada faktor lain yang mempengaruhi *customer retention* senilai 56% ($100\% - 43,4\% = 56,6\%$).

c. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan dimanfaatkan untuk menguji variabel independen secara keseluruhan dan bersamaan dalam satu model regresi dengan ketentuan berpengaruh jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikasi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai F_{tabel} dapat ditentukan dari df pembilang = k, dengan df penyebut = n-k-1 (n= jumlah data, k= jumlah variabel independen).

Diketahui: $F_{tabel} = df \text{ pembilang (k) ; } df \text{ penyebut (n-k-1)}$
 $= 2 ; (98-2-1)$
 $= 2 ; 95$
 $= 3,092$

Tabel 4. 18 Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	139,267	2	69,634	38,187	,000 ^b
Residual	173,233	95	1,824		
Total	312,500	97			

a. Dependent Variable: CUSTOMER RETENTION

b. Predictors: (Constant), KINERJA PELAYANAN, BSI MOBILE

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Pada tabel 4.18 dapat diketahui nilai signifikasi pengaruh BSI Mobile dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention* senilai $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 38,187 > F_{tabel} 3,092$. Maka simpulan variabel BSI Mobile dan kinerja pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer retention* sehingga menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

d) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dimanfaatkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau tidak secara signifikan variabel-variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan ketentuan dikatakan berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikasi (Sig.) $< 0,05$ yang dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t_{tabel} dapat

ditentukan dari signifikansi (α) = 0,05 dengan $df = n-k-1$ (n = jumlah data, k = jumlah variabel independen).

$$\begin{aligned} \text{Diketahui : } t_{\text{tabel}} &= \text{nilai signifikansi } (\alpha) ; df (n-k-1) \\ &= 0,05 ; 98 - 2 - 1 \\ &= 0,05 ; 95 \\ &= 1,661 \end{aligned}$$

Tabel 4. 19 Hasil Uji t Variabel X₁ Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,746	1,799		3,750	,000
BSI Mobile	,397	,078	,560	5,106	,000

a. Dependent Variable: Customer Retention

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel BSI Mobile berjumlah 5,106. Maka nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,106 > 1,661$). Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi, dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya BSI Mobile berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention*.

Tabel 4. 20 Hasil Uji t Variabel X₂ Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,746	1,799		3,750	,000
Kualitas Kinerja Pelayanan	,060	,047	,140	1,272	,206

a. Dependent Variable: Customer Retention

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Pada tabel 4.20 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kinerja pelayanan berjumlah 1,272. Maka nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($1,272 < 1,661$). Dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,206 > 0,05$). Jadi, dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti kinerja pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention*.

B. Pembahasan

1. Pengaruh BSI Mobile Terhadap Upaya *Customer Retention*

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama, disebutkan bahwa variabel BSI Mobile (X_1) menunjukan pengaruh terhadap *customer retention* yang signifikan. Pada hasil pengujian hipotesis menggunakan bantuan alat statistik IBM SPSS 20 diperoleh nilai β pada tabel 4.16 yaitu sebesar 0,397, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan maka nilai *customer retention* juga meningkat sebesar 0,397. Sedangkan, pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel BSI Mobile berjumlah 5,106. Maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,106 > 1,661$). Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan pada hasil tersebut menunjukan bahwa hipotesis pertama yang memprediksi bahwa BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia **diterima**.

Berdasarkan hal tersebut dapat kita ketahui bahwa aplikasi BSI Mobile telah memberikan layanan yang memuaskan khususnya bagi nasabah BSI KC Kudus Ahmad Yani 1. Tujuan Bank Syariah Indonesia terhadap adanya BSI Mobile yaitu untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan serta sistem operasionalnya dengan harapan dapat menjadikan nilai tambah bagi BSI dalam berinteraksi dengan nasabahnya. Kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia bakal mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal itu penting karena kepuasan yang dirasakan nasabah akan mendorong pembelian secara berulang dan apabila kepuasan dirasakan secara terus-menerus akan membawa nasabah untuk setia dan bertahan kepada Bank Syariah Indonesia serta menjadi *word of mouth* yang positif bagi Bank Syariah Indonesia. Sejalan dengan *Theory Planner Behavior* (TPB) yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Semakin banyaknya sikap positif pengaruh dari orang lain maka semakin yakin seseorang tersebut akan bertahan pada suatu perbankan. Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas layanan merupakan kunci dalam mempertahankan serta menyampaikan penilaian positif lewat nilai pelanggan. Dengan istilah lain suatu layanan yang memiliki standart kualitas yang tinggi dan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan akurat

(terpercaya) dapat dikatakan sebagai kualitas layanan yang baik².

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoannisa Fitriani Suhayati, dkk yang menyatakan pemahaman bertransaksi menggunakan BSI Mobile secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah³. Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurul Azizah, dkk yang menyatakan variabel promosi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile⁴.

2. Pengaruh Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya *Customer Retention*

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis kedua, disebutkan bahwa variabel kinerja pelayanan (X_2) menunjukan pengaruh terhadap *customer retention* yang signifikan. Pada hasil uji hipotesis menggunakan alat bantu statistik IBM SPSS 20 diperoleh nilai β pada tabel 4.16 yaitu sebesar 0,060, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja pelayanan maka nilai *customer retention* juga meningkat sebesar 0,060. Sedangkan, pada tabel 4.20 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kinerja pelayanan berjumlah 1,272. Maka nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,272 < 1,661$). Dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,206 > 0,05$). Berdasarkan pada hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menduga bahwa kualitas kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia **ditolak**.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap bertahannya nasabah (*customer retention*). Ketika Bank Syariah Indonesia menerapkan kinerja pelayanan yang baik, maka belum tentu akan menciptakan nasabah tetap bertahanan. Hal ini tidak

² Larassati And Fauzi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri.”

³ Suhayati, Maulina, and Adji, “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah.”

⁴ Nurul Azizah Aunillah Devy and Khusnul Fikriyah, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1, no. 1 (2022): 129–38.

sesuai dengan pendapat Butt dan Aftab dalam Soegeng Wahyoedi dan Saparso⁵ menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi ekspektasi konsumen agar dapat membangun kesetiaan konsumen karena kualitas layanan yang baik dapat menjaga komitmen konsumen untuk membeli barang dan jasa di masa yang akan datang.

Maksud dari kinerja pelayanan tidak signifikan atau hanya berpengaruh kecil terhadap *customer retention* karena dari segi karakteristik nasabah yang menjawab pertanyaan pada penelitian ini cenderung memilih BSI *Mobile* dari pada kinerja pelayanan secara offline. Itu berarti pegawai Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1 harus membuat pilihan, tindakan, dan sikap saat berhadapan dengan pelanggan secara cepat dan tepat⁶. Dalam hal ini, pelayanan prima harus selalu tersedia secara terus menerus dalam keadaan apapun. Karena perusahaan saat ini hakikatnya merupakan layanan inti yang harus tumbuh dan berkembang untuk terus melayani masyarakat Indonesia sejalan dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Kinerja pelayanan bukanlah alasan nasabah tetap bertahan memakai jasa Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Nasabah tetap bertahan memakai jasa Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 karena mereka berfikir mereka sudah menikmati jasa perbankan yang dirasakan sudah sesuai karena Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 ini telah beroperasi berdasarkan hukum-hukum islam yang membuat nasabah tenang dan juga di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 ini mempunyai sistem bagi hasil yang meringankan nasabah sehingga menjadi alasan dari nasabah bertahan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lina Damayanti yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan (*service performance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah cabang Malang⁷.

⁵ Soegeng Wahyoedi And Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), Hlm 36.

⁶ Rangkuti, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*.

⁷ Damayanti, "Pengaruh Service Performance Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang."