

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Sejak sistem perbankan di Indonesia yang berdasarkan prinsip syariah mulai berkembang dalam dua dekade ini sudah banyak kemajuan yang dicapai. Mulai dilihat dari segi kelembagaan, kinerjanya, maupun infrastruktur yang menunjang bagi pelayanan bank syariah. Perkembangan yang terus berubah dari tahun ke tahunnya menciptakan sistem keuangan yang dinamis sehingga berakibat dalam bidang keuangan dan perbankan nasional. Oleh sebab itu, perbankan syariah harus mampu bertahan di tengah perubahan situasi ekonomi di Indonesia.

Oleh karena itu, pemerintah mengambil suatu kebijakan sebagai bentuk mengatasi permasalahan stabilitas ekonomi yang terjadi di Indonesia. Erick Thohir selaku Menteri BUMN melakukan penggabungan cabang perusahaan bank syariah BUMN. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja bank syariah yang terkendala oleh keterbatasan modal. Modal yang kuat di bank dapat menarik sumber daya jangka panjang dalam bisnis perbankan. Bank yang dihasilkan dari proses merger tersebut akan berfungsi lebih efisien, serta berpotensi di pasar ekonomi global. Salah satunya adalah dengan menggeser situasi ekonomi yang terjadi di Indonesia, seperti pada kasus pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia tahun 2020.

Mengenai perkembangan ekonomi di Indonesia, khususnya dalam kondisi Pandemi Covid-19 tahun 2020, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pada PJOK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) No.11/PJOK.03/2020 terkait kebijakan *Countercyclical* terhadap dampak akibat penyebaran covid-19. Kebijakan ini sebagai upaya menjaga stabilitas keuangan nasional. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, pemerintah melakukan penggabungan lembaga bank syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah (BRIS) dan BNI Syariah (BNIS).

Pada tanggal 12 Oktober 2020, pemerintah memprakarsai proses merger tiga bank syariah milik negara tersebut. Maka terbentuklah satu satunya bank

syariah terbesar di Indonesia dari hasil penggabungan yang di bernama PT. Bank Syariah Indonesia atau dikenal dengan sebutan BSI.

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi

Top 10 Global Islamic Bank.

2. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasar aset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. 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).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Hasil dari penyebaran kuesioner selama tujuh hari terhadap 97 pelanggan BSI di Kota Medan, termasuk usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lamanya menjadi pelanggan, dapat digunakan untuk mengidentifikasi individu yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 97 responden dikumpulkan selama penyebaran data. Ini adalah daftar demografi responden yang diteliti, termasuk usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah BSI.

Berikut ini adalah gambaran karakteristik dari responden yang diteliti:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah (Orang) | Presentase |
|----------|----------------|------------|
| 17 – 20 | 17 | 17.5 |
| 21 – 25 | 73 | 75.3 |
| 26 – 30 | 4 | 4.1 |
| 31 – 35 | 2 | 2.1 |
| 36 – dst | 1 | 1.0 |
| Total | 97 | 100 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia 17 – 20 tahun sebanyak 17 orang (17,5%), responden berusia 21 – 25 tahun sebanyak 73 orang (75,3%), responden berusia 26 – 30 tahun sebanyak 4 orang (4,1%), responden berusia 31 – 35 tahun sebanyak 2 orang (2,1%), responden berusia 36 tahun keatas sebanyak 1 orang (1,0%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Presentase |
|---------------|----------------|------------|
| Laki-Laki | 34 | 35.1 |
| Perempuan | 63 | 64.9 |
| Total | 97 | 100 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden (35,1%) dan sebanyak 53 responden (64,9%) berjenis kelamin perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Presentase |
|------------|----------------|------------|
| Mahasiswa | 74 | 76.3 |
| Wiraswasta | 10 | 10.3 |
| Lainnya | 13 | 13.1 |
| Total | 97 | 100 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari responden Mahasiswa sebanyak 74 orang (76,3%), Wiraswasta sebanyak 10 orang (10,3%), dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 13 orang (13,1%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

| Lama Menjadi Nasabah | Jumlah (Orang) | Presentase |
|----------------------|----------------|------------|
| 3 bulan | 23 | 23.7 |
| 7 bulan | 17 | 17.5 |
| 1 tahun | 18 | 18.6 |
| >1 tahun | 39 | 40.2 |
| Total | 97 | 100 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4, responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dengan seberapa lama menjadi nasabah BSI. Jumlah responden paling banyak adalah nasabah yang sudah menggunakan BSI selama lebih dari 1 Tahun.

2. Hasil Analisis Deskripsi

Deskripsi jawaban responden menggambarkan bagaimana distribusi jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Berikut ini dapat dilihat distribusi jawaban responden mengenai variabel kualitas layanan (X1),

reputasi perusahaan (X2), teknologi biometrik (X3) dan kepercayaan nasabah (Y).

Frekuensi jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Layanan (X1)

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Layanan

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|---|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Karyawan BSI berpakaian dan berpenampilan rapi | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 2 | 2.1 | 34 | 35.1 | 57 | 58.8 | 4.45 |
| Properti di kantor BSI bagus dan rapi | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 7 | 7.2 | 35 | 36.1 | 52 | 53.6 | 4.37 |
| Properti yang disediakan kantor BSI nyaman digunakan | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 4 | 4.1 | 32 | 33.0 | 56 | 57.7 | 4.40 |
| Karyawan BSI baik dalam melaksanakan tugasnya | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 6 | 6.2 | 44 | 45.4 | 43 | 44.3 | 4.27 |
| Karyawan BSI dapat dipercaya | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 10 | 10.3 | 37 | 38.1 | 47 | 48.5 | 4.29 |
| Karyawan BSI mengetahui kebutuhan nasabah | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 8 | 8.2 | 46 | 47.4 | 40 | 41.2 | 4.24 |
| Jam operasional yang ditentukan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 16 | 16.5 | 33 | 34.0 | 44 | 45.4 | 4.18 |
| Pelayanan yang diberikan BSI memikat hati nasabah | 4 | 4.1 | 2 | 2.1 | 11 | 11.3 | 38 | 39.2 | 42 | 43.3 | 4.15 |
| Ketika ada masalah, karyawan BSI menunjukkan simpati dan meyakinkan | 2 | 2.1 | 3 | 3.1 | 13 | 13.4 | 37 | 38.1 | 42 | 43.3 | 4.18 |
| Karyawan BSI memberikan pelayanan yang dapat diandalkan | 4 | 4.1 | 1 | 1.0 | 10 | 10.3 | 43 | 44.3 | 39 | 40.2 | 4.15 |

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|--|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Karyawan BSI menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 9 | 9.3 | 47 | 48.5 | 36 | 37.1 | 4.14 |
| Karyawan BSI selalu siap untuk membantu nasabah | 2 | 2.1 | 1 | 1.0 | 9 | 9.3 | 41 | 42.3 | 44 | 45.4 | 4.28 |
| Karyawan BSI memberikan pelayanan dengan cepat | 2 | 2.1 | 1 | 1.0 | 14 | 14.4 | 44 | 45.4 | 36 | 37.1 | 4.14 |
| Karyawan BSI tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat | 5 | 5.2 | 1 | 1.0 | 17 | 17.5 | 40 | 41.2 | 34 | 35.1 | 4.00 |
| Karyawan BSI berperilaku sopan | 4 | 4.1 | 0 | 0 | 8 | 8.2 | 27 | 27.8 | 58 | 59.8 | 4.39 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Pada pernyataan 1 yaitu “karyawan BSI berpakaian dan berpenampilan rapi”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 2 responden menyatakan kurang setuju, 34 responden menyatakan setuju, 57 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah berpakaian dan berpenampilan rapi.
2. Pada pernyataan 2 yaitu “properti di kantor BSI bagus dan rapi”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 7 responden menyatakan kurang setuju, 35 responden menyatakan setuju, 52 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden sudah merasa properti di kantor BSI bagus dan rapi.
3. Pada pernyataan 3 yaitu “properti yang disediakan kantor BSI nyaman digunakan”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 4 responden menyatakan kurang setuju, 32 responden menyatakan setuju, 56 responden menyatakan sangat setuju

bahwa responden sudah merasa properti yang disediakan kantor BSI nyaman digunakan.

4. Pada pernyataan 4 yaitu “ketika ada masalah, karyawan BSI menunjukkan simpati dan meyakinkan”, sebanyak 2 responden menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden menyatakan tidak setuju, 13 responden menyatakan kurang setuju, 37 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa ketika ada masalah, karyawan BSI menunjukkan simpati dan meyakinkan.
5. Pada pernyataan 5 yaitu “karyawan BSI memberikan pelayanan yang dapat diandalkan”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 10 responden menyatakan kurang setuju, 43 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.
6. Pada pernyataan 6 yaitu “karyawan BSI menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 47 responden menyatakan setuju, 36 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan.
7. Pada pernyataan 7 yaitu “karyawan BSI selalu siap untuk membantu nasabah”, sebanyak 2 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 41 responden menyatakan setuju, 44 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI selalu siap untuk membantu nasabah.
8. Pada pernyataan 8 yaitu “karyawan BSI memberikan pelayanan dengan cepat”, sebanyak 2 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 14 responden menyatakan kurang setuju, 44 responden menyatakan setuju, 36 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah memberikan pelayanan dengan cepat.

9. Pada pernyataan 9 yaitu “karyawan BSI tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat”, sebanyak 5 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 17 responden menyatakan kurang setuju, 40 responden menyatakan setuju, 34 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.
10. Pada pernyataan 10 yaitu “karyawan BSI berperilaku sopan”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden menyatakan kurang setuju, 27 responden menyatakan setuju, 58 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah berperilaku sopan.
11. Pada pernyataan 11 yaitu “karyawan BSI baik dalam melaksanakan tugasnya”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 6 responden menyatakan kurang setuju, 44 responden menyatakan setuju, 43 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa bahwa karyawan BSI sudah baik dalam melaksanakan tugasnya.
12. Pada pernyataan 12 yaitu “karyawan BSI dapat dipercaya”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden menyatakan kurang setuju, 37 responden menyatakan setuju, 47 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI dapat dipercaya.
13. Pada pernyataan 13 yaitu “karyawan BSI mengetahui kebutuhan nasabah”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden menyatakan kurang setuju, 46 responden menyatakan setuju, 40 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI mengetahui kebutuhan nasabah.
14. Pada pernyataan 14 yaitu “jam operasional yang ditentukan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 16 responden menyatakan kurang setuju, 33 responden menyatakan setuju, 44 responden menyatakan sangat

setuju bahwa responden merasa jam operasional yang ditentukan BSI sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

15. Pada pernyataan 15 yaitu “pelayanan yang diberikan BSI memikat hati nasabah”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 38 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan BSI mampu memikat hati nasabah.

b. Distribusi Frekuensi Item Variabel Reputasi Perusahaan (X₂)

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Item Variabel Reputasi Perusahaan

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|---|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Saya memiliki perasaan yang positif terhadap BSI | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 12 | 12.4 | 40 | 41.2 | 42 | 43.3 | 4.22 |
| Saya mengagumi dan menghormati BSI | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 9 | 9.3 | 45 | 46.4 | 39 | 40.2 | 4.20 |
| Saya yakin dengan aktifitas bisnis BSI | 3 | 3.1 | 4 | 4.1 | 11 | 11.3 | 43 | 44.3 | 36 | 37.1 | 4.08 |
| BSI menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi | 5 | 5.2 | 0 | 0 | 12 | 12.4 | 44 | 45.4 | 36 | 37.1 | 4.09 |
| BSI dikelola secara profesional | 4 | 4.1 | 0 | 0 | 12 | 12.4 | 39 | 40.2 | 42 | 43.3 | 4.19 |
| BSI memiliki produk dan jasa berkualitas | 4 | 4.1 | 0 | 0 | 10 | 10.3 | 38 | 39.2 | 45 | 46.4 | 4.24 |
| BSI selalu menjaga kualitas produk atau jasa | 3 | 3.1 | 3 | 3.1 | 7 | 7.2 | 41 | 42.3 | 43 | 44.3 | 4.22 |
| BSI menjamin terlaksananya kualitas pelayanan prima | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 12 | 12.4 | 40 | 41.2 | 40 | 41.2 | 4.15 |
| BSI selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 8 | 8.2 | 41 | 42.3 | 43 | 44.3 | 4.23 |

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean | |
|---|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|--|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | | |
| handal untuk kepentingan nasabah | | | | | | | | | | | | |
| BSI selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 13 | 13.4 | 41 | 42.3 | 39 | 40.2 | 4.15 | |
| BSI bertanggung jawab terhadap lingkungan | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 13 | 13.4 | 45 | 46.4 | 36 | 37.1 | 4.14 | |
| BSI selalu memperlakukan nasabah dengan secara lebih baik | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 4 | 4.1 | 44 | 45.4 | 45 | 46.4 | 4.31 | |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Pada pernyataan 1 yaitu “saya memiliki perasaan yang positif terhadap BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 40 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memiliki perasaan yang positif terhadap BSI.
2. Pada pernyataan 2 yaitu “saya mengagumi dan menghormati BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 45 responden menyatakan setuju, 39 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa mengagumi dan menghormati BSI.
3. Pada pernyataan 3 yaitu “saya yakin dengan aktifitas bisnis BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 43 responden menyatakan setuju, 36 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden sudah merasa yakin dengan aktifitas bisnis BSI.
4. Pada pernyataan 4 yaitu “BSI menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi”, sebanyak 5 responden menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 44 responden menyatakan setuju, 36 responden

menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI mampu menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi.

5. Pada pernyataan 5 yaitu “BSI dikelola secara profesional”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 39 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI sudah dikelola secara profesional.
6. Pada pernyataan 6 yaitu “BSI memiliki produk dan jasa berkualitas”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden menyatakan kurang setuju, 38 responden menyatakan setuju, 45 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI memiliki produk dan jasa berkualitas.
7. Pada pernyataan 7 yaitu “BSI selalu menjaga kualitas produk atau jasa”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden menyatakan tidak setuju, 7 responden menyatakan kurang setuju, 41 responden menyatakan setuju, 43 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI selalu menjaga kualitas produk atau jasa.
8. Pada pernyataan 8 yaitu “BSI menjamin terlaksananya kualitas pelayanan prima”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 40 responden menyatakan setuju, 40 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI mampu menjamin terlaksananya kualitas pelayanan prima.
9. Pada pernyataan 9 yaitu “BSI selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang handal untuk kepentingan nasabah”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 8 responden menyatakan kurang setuju, 41 responden menyatakan setuju, 43 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang handal untuk kepentingan nasabah.
10. Pada pernyataan 10 yaitu “BSI selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 13 responden menyatakan kurang setuju,

41 responden menyatakan setuju, 39 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat.

11. Pada pernyataan 11 yaitu “BSI bertanggung jawab terhadap lingkungan”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden menyatakan kurang setuju, 45 responden menyatakan setuju, 36 responden menyatakan sangat setuju bahwa BSI dapat bertanggung jawab terhadap lingkungan.
12. Pada pernyataan 12 yaitu “BSI selalu memperlakukan nasabah dengan secara lebih baik”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 4 responden menyatakan kurang setuju, 44 responden menyatakan setuju, 45 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI selalu memperlakukan nasabah dengan secara lebih baik.

c. Distribusi Frekuensi Item Variabel Teknologi Biometrik (X3)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Item Variabel Teknologi Biometrik

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|---|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Daftar online aplikasi BSI sangat mudah | 3 | 3.1 | 4 | 4.1 | 9 | 9.3 | 43 | 44.3 | 38 | 39.2 | 4.12 |
| Memakai aplikasi BSI tanpa dibantu alat dukung | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 17 | 17.5 | 38 | 39.2 | 38 | 39.2 | 4.10 |
| Memakai aplikasi BSI memiliki proses yang cepat | 3 | 3.1 | 4 | 4.1 | 16 | 16.5 | 36 | 37.1 | 38 | 39.2 | 4.05 |
| Memakai aplikasi BSI memiliki hasil yang tepat | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 11 | 11.3 | 39 | 40.2 | 43 | 44.3 | 4.22 |
| Adanya teknologi biometrik memudahkan nasabah | 2 | 2.1 | 1 | 1.0 | 7 | 7.2 | 36 | 37.1 | 51 | 52.6 | 4.37 |

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|--|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Memakai teknologi biometrik menjadi efisien dan tepat waktu | 3 | 3.1 | 0 | 0 | 9 | 9.3 | 38 | 39.2 | 47 | 48.2 | 4.30 |
| Memakai aplikasi BSI memiliki tingkat keamanan yang tinggi | 4 | 4.1 | 1 | 1.0 | 11 | 11.3 | 40 | 41.2 | 41 | 42.3 | 4.16 |
| Tidak adanya manipulasi saat memakai aplikasi BSI | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 10 | 10.3 | 42 | 43.3 | 41 | 42.3 | 4.21 |
| Terdapat perbedaan jika memakai aplikasi BSI tidak menggunakan data yang terdaftar | 4 | 4.1 | 0 | 0 | 12 | 12.4 | 42 | 43.3 | 39 | 40.2 | 4.15 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Pada pernyataan 1 yaitu “daftar online aplikasi BSI sangat mudah”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 43 responden menyatakan setuju, 38 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa daftar online aplikasi BSI sangat mudah.
2. Pada pernyataan 2 yaitu “memakai aplikasi BSI tanpa dibantu alat dukung”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 17 responden menyatakan kurang setuju, 38 responden menyatakan setuju, 38 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memakai aplikasi BSI tanpa dibantu alat dukung.
3. Pada pernyataan 3 yaitu “memakai aplikasi BSI memiliki proses yang cepat”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden menyatakan tidak setuju, 16 responden menyatakan kurang setuju, 36 responden menyatakan setuju, 38 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memakai aplikasi BSI memiliki proses yang cepat.

4. Pada pernyataan 4 yaitu “memakai aplikasi BSI memiliki hasil yang tepat”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 39 responden menyatakan setuju, 43 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memakai aplikasi BSI memiliki hasil yang tepat.
5. Pada pernyataan 5 yaitu “adanya teknologi biometrik memudahkan nasabah”, sebanyak 2 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 7 responden menyatakan kurang setuju, 36 responden menyatakan setuju, 51 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa adanya teknologi biometrik memudahkan nasabah.
6. Pada pernyataan 6 yaitu “memakai teknologi biometrik menjadi efisien dan tepat waktu”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 38 responden menyatakan setuju, 47 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memakai teknologi biometrik menjadi efisien dan tepat waktu.
7. Pada pernyataan 7 yaitu “memakai aplikasi BSI memiliki tingkat keamanan yang tinggi”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 40 responden menyatakan setuju, 41 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memakai aplikasi BSI memiliki tingkat keamanan yang tinggi.
8. Pada pernyataan 8 yaitu “tidak adanya manipulasi saat memakai aplikasi BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 40 responden menyatakan setuju, 41 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa karyawan BSI sudah berpakaian dan berpenampilan rapi.
9. Pada pernyataan 9 yaitu “terdapat perbedaan jika memakai BSI tidak menggunakan data yang terdaftar”, sebanyak 4 responden menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 42 responden menyatakan setuju, 39 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden

merasa bahwa terdapat perbedaan jika memakai BSI tidak menggunakan data yang terdaftar.

d. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepercayaan Nasabah (Y)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepercayaan Nasabah

| Item | Keterangan | | | | | | | | | | Mean |
|--|------------|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Jasa yang diberikan BSI sesuai dengan harapan saya | 3 | 3.1 | 3 | 3.1 | 11 | 11.3 | 45 | 46.4 | 35 | 36.1 | 4.09 |
| Saya memiliki kepercayaan pada produk BSI | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 9 | 9.3 | 42 | 43.3 | 42 | 43.3 | 4.23 |
| Saya merasakan kepuasan saat memakai BSI | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 12 | 12.4 | 34 | 35.1 | 46 | 47.4 | 4.22 |
| BSI mengutamakan kejujuran dalam menyelesaikan masalah | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 12 | 12.4 | 37 | 38.1 | 44 | 45.4 | 4.22 |
| Saya mengandalkan produk yang ditawarkan oleh BSI | 3 | 3.1 | 1 | 1.0 | 16 | 16.5 | 38 | 39.2 | 39 | 40.2 | 4.12 |
| Saya percaya adanya jaminan ganti rugi dari pihak BSI | 3 | 3.1 | 2 | 2.1 | 12 | 12.4 | 37 | 38.1 | 43 | 44.3 | 4.19 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Pada pernyataan 1 yaitu “jasa yang diberikan BSI sesuai dengan harapan saya”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden menyatakan tidak setuju, 11 responden menyatakan kurang setuju, 45 responden menyatakan setuju, 35 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa jasa yang diberikan BSI sudah sesuai dengan harapan nasabah.

2. Pada pernyataan 2 yaitu “saya memiliki kepercayaan pada produk BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden menyatakan kurang setuju, 42 responden menyatakan setuju, 42 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa memiliki kepercayaan pada produk BSI.
3. Pada pernyataan 3 yaitu “saya merasakan kepuasan saat memakai BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 34 responden menyatakan setuju, 46 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasakan kepuasan saat memakai BSI.
4. Pada pernyataan 4 yaitu “BSI mengutamakan kejujuran dalam menyelesaikan masalah”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 37 responden menyatakan setuju, 44 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa BSI mengutamakan kejujuran dalam menyelesaikan masalah.
5. Pada pernyataan 5 yaitu “saya mengandalkan produk yang ditawarkan oleh BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden menyatakan tidak setuju, 16 responden menyatakan kurang setuju, 38 responden menyatakan setuju, 44 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa selalu mengandalkan produk yang ditawarkan oleh BSI.
6. Pada pernyataan 6 yaitu “saya percaya adanya jaminan ganti rugi dari pihak BSI”, sebanyak 3 responden menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden menyatakan kurang setuju, 37 responden menyatakan setuju, 43 responden menyatakan sangat setuju bahwa responden merasa percaya adanya jaminan ganti rugi dari pihak BSI.

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) Uji validitas dilakukan untuk menentukan instrumen yang valid alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan. Validitas adalah tingkat kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah butir-butir dalam daftar (konstruk) pertanyaan yang mendefinisikan suatu variabel layak untuk digunakan. Suatu kuesioner dianggap valid jika dapat menjelaskan tujuan kuesioner.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Corrected Item-Total Correlation yang terdapat pada output olahan data dalam aplikasi SPSS sebagai berikut:

1. Jika r-hitung positif dan r-hitung $>$ r-tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika r-hitung negatif dan r-hitung $<$ r-tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r-tabel untuk jumlah sampel 30 orang dengan taraf signifikansi sebesar 5% yakni 0,361.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|-------|----------|---------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | X1.1 | 0.819 | 0.361 | Valid |
| | X1.2 | 0.827 | 0.361 | Valid |
| | X1.3 | 0.829 | 0.361 | Valid |
| | X1.4 | 0.821 | 0.361 | Valid |
| | X1.5 | 0.882 | 0.361 | Valid |
| | X1.6 | 0.792 | 0.361 | Valid |
| | X1.7 | 0.855 | 0.361 | Valid |
| | X1.8 | 0.843 | 0.361 | Valid |
| | X1.9 | 0.680 | 0.361 | Valid |
| | X1.10 | 0.820 | 0.361 | Valid |
| | X1.11 | 0.861 | 0.361 | Valid |

| Variabel | Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---------------------------------|-------|----------|---------|------------|
| | X1.12 | 0.843 | 0.361 | Valid |
| | X1.13 | 0.865 | 0.361 | Valid |
| | X1.14 | 0.854 | 0.361 | Valid |
| | X1.15 | 0.848 | 0.361 | Valid |
| Reputasi Perusahaan (X2) | X2.1 | 0.849 | 0.361 | Valid |
| | X2.2 | 0.882 | 0.361 | Valid |
| | X2.3 | 0.866 | 0.361 | Valid |
| | X2.4 | 0.690 | 0.361 | Valid |
| | X2.5 | 0.825 | 0.361 | Valid |
| | X2.6 | 0.906 | 0.361 | Valid |
| | X2.7 | 0.921 | 0.361 | Valid |
| | X2.8 | 0.918 | 0.361 | Valid |
| | X2.9 | 0.896 | 0.361 | Valid |
| | X2.10 | 0.915 | 0.361 | Valid |
| | X2.11 | 0.951 | 0.361 | Valid |
| | X2.12 | 0.878 | 0.361 | Valid |
| Teknologi Biometrik (X3) | X3.1 | 0.792 | 0.361 | Valid |
| | X3.2 | 0.803 | 0.361 | Valid |
| | X3.3 | 0.840 | 0.361 | Valid |
| | X3.4 | 0.917 | 0.361 | Valid |
| | X3.5 | 0.799 | 0.361 | Valid |
| | X3.6 | 0.842 | 0.361 | Valid |
| | X3.7 | 0.756 | 0.361 | Valid |
| | X3.8 | 0.855 | 0.361 | Valid |
| | X3.9 | 0.657 | 0.361 | Valid |
| Kepercayaan Nasabah (Y) | Y1 | 0.797 | 0.361 | Valid |
| | Y2 | 0.804 | 0.361 | Valid |
| | Y3 | 0.777 | 0.361 | Valid |
| | Y4 | 0.795 | 0.361 | Valid |
| | Y5 | 0.791 | 0.361 | Valid |
| | Y6 | 0.791 | 0.361 | Valid |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Uji validitas dilakukan kepada 30 nasabah BSI di Kota Medan yang ada di luar sampel penelitian. Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} (Corrected Item Total Correlation) setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai

r_{tabel} yaitu 0,361. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan lolos uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran apabila gejala yang sama diukur dua kali atau lebih dengan alat pengukur yang sama. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa instrumen reliabilitas adalah instrumen yang akan menghasilkan data yang sama sekali jika dipakai beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ dan dikatakan tidak reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,70$ (Situmorang, 2023).

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nama Variabel | Jumlah Item Pertanyaan | Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
|----------|---------------------|------------------------|------------------|------------|
| Y | Kepercayaan Nasabah | 6 | .967 | Reliabel |
| X1 | Kualitas Layanan | 15 | .971 | Reliabel |
| X2 | Reputasi Perusahaan | 12 | .973 | Reliabel |
| X3 | Teknologi Biometrik | 9 | .951 | Reliabel |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan yang ada di luar sampel penelitian. Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang akan diajukan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

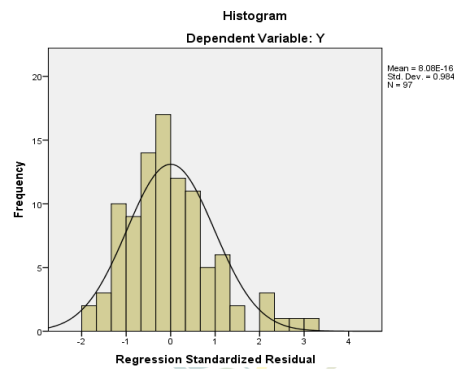
a. Uji Normalitas

Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan histogram, grafik, dan pendekatan statistik Kolmogorov-Smirnov.

1) Uji Normalitas Pendekatan Histogram

Uji normalitas dengan menggunakan pendekatan histogram dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1
Histogram Uji Normalitas



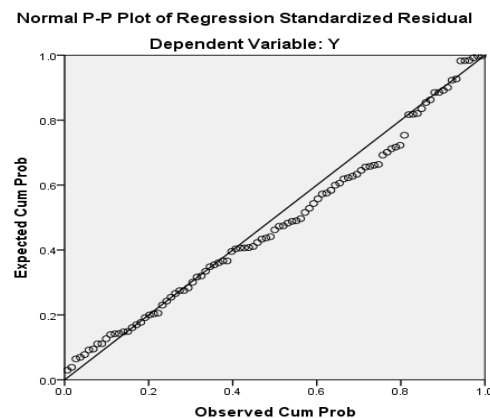
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Uji normalitas data dengan pendekatan histogram di atas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah berdistribusi normal. Ditunjukkan oleh garis histogram yang tidak bergerak ke kiri atau ke kanan, uji normalitas data dengan metode histogram di atas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah menunjukkan distribusi normal.

2) Uji Normalitas Pendekatan Grafik *Normal Probability Plot*

Uji normalitas dengan menggunakan pendekatan grafik *Normal Probability Plot* dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 4.2
P-Plot Uji Normalitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil uji normalitas dengan pendekatan grafik di atas menunjukkan bahwa data memiliki distribusi atau penyebaran normal, seperti yang ditunjukkan oleh penyebaran titik di sekitar sumbu diagonal grafik. Namun, uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) digunakan untuk memastikan bahwa data berada di sepanjang garis diagonal yang memiliki distribusi normal.

3) Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Tabel 4.11
Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.68145904 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .087 |
| | Positive | .087 |
| | Negative | -.046 |
| Test Statistic | | .087 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .070 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

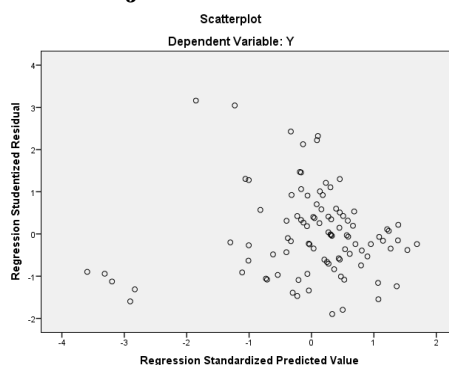
Berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah $0,70 > 0,05$. Ini berarti nilainya di atas nilai signifikansi 5% (0,05). Oleh karena itu, dengan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) juga menyatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu sebagai berikut:

1) Metode Grafik

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka berdasarkan metode grafik tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.12
Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1.500 | 1.563 | | .960 | .340 | | |
| X1 | .124 | .043 | .276 | 2.882 | .005 | .357 | 2.805 |
| X2 | .196 | .041 | .386 | 4.783 | .000 | .503 | 1.987 |
| X3 | .197 | .078 | .272 | 2.516 | .014 | .280 | 3.575 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Pada tabel 4.12 di atas diketahui bahwa nilai *olerance* dari variabel kualitas layanan (X1), reputasi perusahaan (X2), dan teknologi biometrik (X3) > 0,1 dan nilai VIF < 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak mengalami multikolonieritas antar variabel independen.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi dalam menjelaskan variasi dependen. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .834 ^a | .695 | .685 | 2.72437 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari hasil uji diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,685. Artinya variabel X1, X2, dan X3 secara simultan mempengaruhi Y sebesar 68,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 97 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 4. Sehingga diperoleh:

Tingkat kesalahan (α) = 5%

Derajat kebebasan (df) = $(n-k) = 97 - 4 = 93$

t_{tabel} yang digunakan adalah 0,05% (93) = 1,661

Hasil pengujian uji parsial variabel Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), dan Teknologi Biometrik (X3) dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1.500 | 1.563 | | .960 | .340 |
| X1 | .124 | .043 | .276 | 2.882 | .005 |
| X2 | .196 | .041 | .386 | 4.783 | .000 |
| X3 | .197 | .078 | .272 | 2.516 | .014 |

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bahwa nilai sig. variabel X1 diperoleh sebesar $0,005 < 0,05$, artinya variabel X1 berpengaruh secara parsial terhadap Y
- b. Bahwa nilai sig. variabel X2 diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, artinya variabel X2 berpengaruh secara parsial terhadap Y
- c. Bahwa nilai sig. variabel X3 diperoleh sebesar $0,014 < 0,05$, artinya variabel X3 berpengaruh secara parsial terhadap Y

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 97 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 4. Sehingga diperoleh:

$$df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$df_2 = n - k = 97 - 4 = 93$$

Nilai F_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$.

Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 1573.615 | 3 | 524.538 | 70.672 | .000 ^b |
| Residual | 690.261 | 93 | 7.422 | | |
| Total | 2263.876 | 96 | | | |

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$, maka disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3), terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepercayaan Nasabah. Nilai koefisien regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

UNIVERSITAS NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1.500 | 1.563 | | .960 | .340 |
| X1 | .124 | .043 | .276 | 2.882 | .005 |
| X2 | .196 | .041 | .386 | 4.783 | .000 |
| X3 | .197 | .078 | .272 | 2.516 | .014 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = 1,500 + 0,124X_1 + 0,196X_2 + 0,197X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstan (a) = 1,500 ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika kualitas layanan (X1), reputasi perusahaan (X2), teknologi biometrik (X3) = 0, maka kepercayaan nasabah (Y) adalah 1,500, dengan asumsi variabel lain tetap.
2. Variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap kepercayaan nasabah (Y), artinya jika variabel kualitas layanan (X1) ditingkatkan maka variabel kepercayaan nasabah (Y) akan meningkat, demikian sebaliknya.
3. Reputasi perusahaan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap kepercayaan nasabah (Y), artinya jika variabel reputasi perusahaan (X2) ditingkatkan maka variabel kepercayaan nasabah (Y) akan meningkat, demikian sebaliknya.
4. Variabel teknologi biometrik (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap kepercayaan nasabah (Y), artinya jika variabel teknologi biometrik (X3) ditingkatkan maka variabel kepercayaan nasabah (Y) akan meningkat, demikian sebaliknya.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah

Nilai koefisien regresi dari kualitas layanan (X1) memiliki koefisien 0,124 dengan nilai positif, dengan $t_{hitung} (2,882) > t_{tabel} (1,661)$ dan signifikansi $(0,005) < (0,05)$. Dengan demikian, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Artinya, jika variabel kualitas layanan ditingkatkan maka kepercayaan nasabah akan meningkat signifikan, demikian sebaliknya.

Berdasarkan uji parsial (Uji T), kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Pernyataan pada variabel kualitas layanan mendapatkan tanggapan setuju oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa jika ingin meningkatkan kepercayaan nasabah maka pihak bank

mebutuhkan peningkatan dari segi kualitas produk atau jasa serta inovasi produk atau jasa yang lebih baik lagi dan dapat memberikan manfaat kepada para nasabah.

Melansir laman Bank Syariah Indonesia, Direktur Sales & Distribution BSI Anton Sukarna, menyatakan hingga akhir Desember 2023 jumlah *customer based* BSI mencapai 19,65 juta dengan pertumbuhan 10,53% secara tahunan (yoy). Capaian ini diraih dengan berbagai langkah strategis yang mendorong peningkatan *customer based* yakni perluasan literasi syariah, optimalisasi *branding* serta penguatan sektor-sektor potensial yang mendorong bisnis BSI. Seperti halal *ecosystem* (haji dan umroh, ZISWAF, pesantren, pendidikan, kesehatan, kosmetik dll), segemen retail dan juga bisnis emas. “Tapi ada hal lain yang kita *consider* terkait syariah adalah kaitannya dengan kemampuan di *level service*. Jadi bukan produknya saja, tapi *service* juga. Menurut saya, ini ruang yang sangat luas untuk kita kembangkan. Jadi kami di Bank Syariah Indonesia, rasanya optimistis dengan perkembangan dan ruang improve yang masih luar biasa jauh jangkauannya,” papar Anton. Di sisi lain, pertumbuhan nasabah BSI tak lepas pula dari pengembangan produk-produk layanan yang lebih bervariasi. Saat ini BSI fokus untuk mendorong produk-produk yang sudah ada agar lebih dikenal masyarakat, salah satunya masuk dalam pasar modal syariah melalui pembukaan RDN (Rekening Dana Nasabah). Selain itu, baru-baru ini juga perseroan tengah mendorong instrumen wakaf untuk bisa diakses dengan mudah lewat BSI Deposito Wakaf yang saat ini bekerjasama dengan Nazhir salah satu kampus. Tujuannya adalah penetrasi pasar dengan produk deposito, namun bagi hasilnya nanti akan berkelanjutan untuk optimalisasi pendidikan di Indonesia, khususnya bagi mahasiswa berprestasi yang tidak mampu.

Dalam temuan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa semakin konsisten kualitas dari suatu pelayanan dan semakin baik kualitas dari suatu pelayanan dalam memberikan manfaatnya kepada nasabah tentu akan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah, karena setiap bank akan terus berlomba-lomba membangun citra mereka dengan memberikan kualitas layanan terbaik mereka yang dapat memenuhi kebutuhan serta memberikan manfaat bagi para nasabah guna mempertahankan nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah mereka. Pernyataan tersebut didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh

Nurul Husnah (2023) yang mengemukakan bahwa layanan yang prima memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadania (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan.

Ketika bank menerapkan pelayanan prima sesuai dengan prosedur yang berlaku, nasabah akan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Nasabah menjadi acuan dalam penyusunan standar pelayanan dengan demikian, bank akan mendapatkan kesan yang baik dan merasakan manfaat dari nasabah tersebut. Jika seorang nasabah mengeluarkan keluhan dan diberikan tanggapan yang baik dan bijaksana oleh *customer service*, nasabah tersebut akan membicarakan kualitas dan mutu pelayanan kepada orang lain. Bank yang memberikan pelayanan berkualitas dan memprioritaskan pelanggan adalah bank yang memiliki strategi untuk bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan akurat pelayanan prima dilakukan, semakin besar kesuksesan bank tersebut.

Maka dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta mengoptimalkan inovasi pada suatu produk atau jasa akan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

2. Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah

Nilai koefisien dari variabel reputasi perusahaan (X_2) 0,196 dengan nilai positif dengan dengan $t_{hitung} (4,783) > t_{tabel} (1,661)$ dan signifikansi $(0,000) < (0,05)$. Dengan demikian, variabel reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Artinya, jika reputasi perusahaan meningkat, maka kepercayaan nasabah juga meningkat, demikian sebaliknya.

Berdasarkan uji parsial (uji T), reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Pernyataan pada variabel reputasi perusahaan mendapat tanggapan setuju oleh responden. Hal ini berarti reputasi yang telah dibangun Bank Syariah Indonesia mampu mempengaruhi kepercayaan nasabah dan dapat diartikan semakin baik reputasi perusahaan dan semakin sesuai

dengan kualitas yang akan diterima oleh nasabah maka akan berpengaruh positif dan akan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia mampu membangun reputasi perusahaan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah. Melansir laman Bank Syariah Indonesia, Bank Syariah Indonesia Prioritas kembali menorehkan prestasi di tingkat internasional. Terbaru, BSI dinobatkan sebagai *Best Islamic Finance Wealth Management Bank in Indonesia* bersamaan dengan anugerah *Best Islamic Finance Bank in Indonesia*, pada ajang *16th Annual Islamic Finance Awards 2024* dan *18th Best Financial Institution Awards 2024*. Bahkan Bank Syariah Indonesia saat ini menjadi salah satu perbankan syariah yang diminati oleh kampus luar negeri untuk program magang bagi mahasiswanya. Program magang ini sekaligus sebagai bagian dari literasi perbankan syariah. BSI tidak hanya memberikan kesempatan kepada para mahasiswa lokal untuk mengenal industri perbankan syariah, melalui program Kampus Merdeka, namun juga melalui *Global Internship Program (GIP)* untuk mahasiswa internasional. Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan beberapa universitas top dunia, diantaranya *University of New South Wales (UNSW)* dari Australia dan *Kelley School of Business at Indiana University America* dengan memberikan kesempatan kepada para mahasiswanya untuk mengikuti *Global Internship Program*. Hal ini sudah cukup membuktikan bahwa reputasi Bank Syariah Indonesia sudah sangat bagus untuk membangun kepercayaan nasabah.

Reputasi perusahaan memberikan kekuatan untuk membangun hubungan positif dengan berbagai pihak yang memiliki kepentingan terkait, serta untuk menjaga keunggulan kompetitif dalam persaingan. Semakin kuat reputasi yang melekat pada perusahaan, semakin nyata pula dampaknya dalam menciptakan dan meningkatkan kepercayaan serta profitabilitasnya. Keputusan seseorang atau kelompok dalam memilih produk atau jasa dari suatu perusahaan didasarkan pada pertimbangan utama terhadap reputasinya. Reputasi secara nyata mempermudah masyarakat untuk bersikap proaktif dan reaktif dalam memberikan dukungan kepada perusahaan tersebut, baik dalam situasi normal maupun saat menghadapi tantangan.

Hasil penelitian ini didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu (Anis Halimah 2017) serta (Candra Irawan, Ade Tjahjaningsih & Endang 2016), yang menyimpulkan bahwa reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hasil penelitian di atas berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aprillia Andilala, Bachtiar & Saputra 2018) tentang pengaruh harga, persepsi ukuran, kualitas layanan dan reputasi terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan transaksi online. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen, sedangkan variabel persepsi ukuran dan reputasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan transaksi online. Reputasi yang tinggi dalam sebuah perusahaan tidak berdampak secara signifikan terhadap kepercayaan konsumen, karena konsumen sekarang lebih berfikir rasional, sehingga banyak yang melihat faktor lain dan semua informasi untuk melakukan transaksi.

Maka dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menjaga reputasi perusahaan akan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

3. Pengaruh Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah

Nilai koefisien dari variabel teknologi biometrik (X_3) 0,197 dengan nilai positif dengan dengan $t_{hitung} (2,516) > t_{tabel} (1,661)$ dan signifikansi $(0,014) < (0,05)$. Dengan demikian, variabel teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Artinya, jika efisiensi teknologi biometrik meningkat maka kepercayaan nasabah juga meningkat, demikian sebaliknya.

Berdasarkan uji parsial (uji T), teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Pernyataan pada variabel teknologi biometrik mendapat tanggapan setuju oleh responden. Hal ini dapat diartikan semakin baik penggunaan teknologi yang diterima oleh nasabah maka akan berpengaruh positif dan akan meningkatkan kepercayaan nasabah. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa saat seseorang memiliki perasaan positif terhadap teknologi maka akan ada kepercayaan positif yang dipercaya oleh dirinya. Persepsi teknologi menjelaskan bahwa saat ada kepercayaan bahwa mudah dalam

menggunakan suatu teknologi ternyata dapat mempengaruhi niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi.

Melansir laman Kabar BUMN, pada tahun 2023 Bank Syariah Indonesia meraih penghargaan internasional sebagai *Outstanding Client Onboarding & Account Opening*, dalam ajang *Global Retail Banking Innovation Awards 2023* yang diselenggarakan *The Digital Banker* di Singapura. Penghargaan ini membuktikan komitmen Bank Syariah Indonesia memberikan *customer experience* terbaik dengan pengembangan produk dan layanan melalui transformasi digital. SEVP Digital Banking Bank Syariah Indonesia, Saut Parulian Saragih, mengatakan salah satu inovasi yang dilakukan perseroan dalam transformasi untuk memperkuat layanan digital adalah pembukaan rekening melalui teknologi biometrik. Penerapan teknologi biometrik ini membuat nasabah dengan mudah dapat membuka rekening melalui *smartphone*. Saut mengungkapkan, dengan teknologi *face recognition* yang terdapat dalam aplikasi Bank Syariah Indonesia, proses pembuatan rekening dapat selesai dalam waktu kurang dari 5 menit. Menurutnya, transformasi dan inovasi layanan digital yang dilakukan Bank Syariah Indonesia pada akhirnya membantu meningkatkan jumlah nasabah secara signifikan (Lucy 2023).

Dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi persepsi teknologi seseorang maka mereka merasa bahwa teknologi yang mereka pakai tersebut berguna bagi kehidupannya. Ini membuat tingkat kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut akan meningkat dan akan terus digunakan setiap hari. Hal ini yang menjelaskan mengapa persepsi teknologi yang dirasakan mempengaruhi kepercayaan dalam menggunakan *m-banking*. Perilaku seseorang saat menggunakan aplikasi perbankan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepercayaan, kemudahan, dan luasnya jaringan merchant yang dapat dipakai untuk melakukan pembayaran online. Faktor keamanan, kualitas aplikasi, dan desain aplikasi dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pengembang aplikasi perbankan sehingga kualitas *m-banking* semakin baik.

Maka dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik teknologi yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah dan semakin

nasabah mendapatkan kesan yang baik selama menggunakan aplikasi Bank Syariah Indonesia akan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah

Melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, variabel kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} (70,672) > F_{tabel} (2,70)$ dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan (X1), reputasi perusahaan (X2), dan teknologi biometrik (X3) secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji simultan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi yang efektif dan efisien dapat membantu perusahaan dalam membangun kepercayaan nasabah. Kepercayaan pelanggan yang tinggi dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan keberhasilan bisnis dan meningkatkan reputasi perusahaan serta interaksi yang didapatkan oleh nasabah berkesan baik, beberapa hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersamaan dapat memberikan kepercayaan kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan.

Berdasarkan dari uji T dapat diketahui bahwa dari variabel kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan.