

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta

Fegga Fisetya Rahmadi Putera¹, Yulia Anggraini²

¹ Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, fgafizetya@gmail.com

² Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, lia.anggra0407@gmail.com

Article Info	Abstract
Article history: Received August 30, 2024 Revised Nov 12, 2024 Accepted Des 10, 2024 *Corresponding author email: fgafizetya@gmail.com Keywords: <i>Service Quality, Religiosity, Decision, Savings Products, BSI</i> DOI: 10.21154/falahiya.v3i2.1959 Page: 58-72	Introduction: In Islamic banking, what is meant by purchasing decisions is the decision to save or use savings products from Islamic banking. This research was conducted due to inadequate service at BSI KCP Ponorogo Soetta for its customers. In addition, customer trust in Islamic banks is still lacking. The main purpose of this research is to examine and analyze service quality and religiosity for the decision to use the BSI KCP Ponorogo Soetta savings product. Research Methods: This research is a research with a quantitative approach. the sample used was 100 respondents. The data analysis method in this study used Partial Least Square (PLS) analysis with the help of the SmartPLS 4 program application. Results: Based on the results of data analysis conducted by researchers, it can be concluded that (1) Service quality has a significant effect on the decision to use savings products (2) Religiosity has a significant effect on the decision to use a savings product. Conclusion: The quality of service and religiosity simultaneously have a significant effect on the decision to use a savings product. Falahiya with CC BY license. Copyright © 2024, Fegga Fisetya Rahmadi Putera, Yulia Anggraini

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan industri jasa yang relatif baru dimana syariat Islam hadir dalam setiap aktivitas perbankan dalam menghadapi persaingan dunia jasa yang semakin ketat, sehingga bank syariah sangat perlu untuk mendapatkan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi operasinya, bank syariah harus memperhatikan sikap pelanggan, yang mencerminkan mengapa seseorang membeli layanan dan bagaimana individu tersebut memilih dan membeli produk, dengan menabung atau meminjam untuk meningkatkan pendapatan. efek dari operasi yang baik (Ghozali, 2010).

Perbankan syariah telah berkembang cukup pesat sejak keuangan syariah dimulai di Indonesia. Kehadiran perbankan syariah ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 7 Juli 1992 tentang perbankan syariah diubah menjadi UU Nomor 8 Agustus 1998 ditegaskan bahwa sistem perbankan syariah akan diresmikan dalam kerangka sistem perbankan nasional, hal itu juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 10 Oktober 1998 mengatur dasar hukum dan jenis kegiatan bank syariah (Handida dan Sholeh, 2018).

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menetapkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank syariah dan badan usaha syariah termasuk lembaga, korporasi serta cara dan proses yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan termasuk Bank Umum Syariah. (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pemiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Sarmigi, 2022).

Menurut Kotler dan Amstrong keputusan pembelian adalah langkah-langkah dalam proses pengambilan keputusan pembeli pada saat konsumen benar-benar melakukan pembelian. Nasabah memilih untuk menggunakan produk tabungan bank syariah adalah proporsi kemakmuran bank, yang dapat diperkirakan dengan jumlah nasabah yang dimiliki bank. Menurut Philip Kotler dan Kevin Line, keputusan konsumen dapat diukur dengan 5 indikator yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian (Kotler dan Keller, 2008).

Pengukuran kualitas pelayanan tidak ditentukan oleh pihak pelayanan, tetapi sebagian besar oleh pihak yang dilayani, hal ini dikarenakan konsumen menghargai pelayanan yang diberikan sehingga dapat diukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka (Rianto, 2010). Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Kotler dan Keller, 2008).

Menurut Kotler dan Keller, agama berarti meyakini sesuatu dan meyakini bahwa apa yang dilakukan pada akhirnya akan mendatangkan kebaikan dan keuntungan. Munculnya perbankan syariah karena kuatnya keyakinan agama yang diusung, dimana agama dikatakan merujuk pada kehidupan dan urusan duniawi, termasuk manajemen dan bisnis di perbankan. Menurut Kotler terdapat 4 indikator religiusitas yaitu kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati (Kotler dan Keller, 2008).

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta atau lebih dikenal dengan nama BSI KCP Ponorogo Soetta merupakan salah satu bank syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya. Beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta No. 216, Desa Banyudono, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. BSI KCP Ponorogo Soetta adalah sebuah lembaga keuangan syariah yang melakukan perhimpunan dana masyarakat dan kegiatan lainnya berlandaskan syariat Islam dalam bisnisnya dan memiliki banyak nasabah di seluruh Kabupaten Ponorogo dan sekitarnya. Karyawan di BSI KCP Ponorogo Soetta, menurut hasil wawancara dengan Badawi yang merupakan satpam di BSI KCP Ponorogo Soetta, sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Wawancara yang peneliti dilakukan dengan nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan religiusitas di BSI KCP Ponorogo Soetta. Wawancara dengan nasabah bernama Mustaanah yang mengeluh mengenai antrian yang terlalu lama pada saat di Costumer Services saat pertama kali ingin membuka rekening tabungan di BSI KCP Ponorogo Soetta. Nasabah harus menunggu selama 1 jam untuk mendapatkan layanan di Costumer Services. Namun nasabah masih tetap setia menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta.

Sedangkan wawancara dengan nasabah bernama Sentiko sebagai nasabah tabungan Easy Wadi'ah menyatakan bahwa dalam keyakinan terhadap BSI KCP Ponorogo Soetta masih kurang tetapi keputusan menggunakan produk sudah ada. Keyakinan nasabah bukan niat dari dalam hati untuk menggunakan produk tabungan di BSI KCP Ponorogo Soetta akan tetapi faktanya keyakinan nasabah hanyalah mengikuti dorongan dari lingkungan, keluarga dan teman-teman sekitar.

Dari hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki BSI KCP Ponorogo Soetta kurang memadai. Hal ini bertentangan dengan teori yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan kosnumen (Aini, 2018). Sedangkan dari religiusitas menyatakan bahwa nasabah hanya mengikuti dorongan dari lingkungan, keluarga dan teman-teman sekitar bukan dari niat dalam hati. Hal tersebut berbanding terbalik dengan teori yang menyatakan religiusitas dapat dilihat melalui perilaku seseorang dengan keyakinan atau iman individu (Suroso, 2005).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena datanya berupa angka maupun hasil penelitian. Metode kuantitatif adalah penelitian pengumpulan informasi dengan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono 2019). Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta yang merupakan salah satu cabang Bank Syariah Indonesia yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta No.2b Kel. Bangunsari Kec. Ponorogo Kab. Ponorogo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Untuk data primer, peneliti menggunakan angket atau kuisioner untuk

memperoleh data (Kasmadi, 2014). Sedangkan data sekunder, peneliti menggunakan buku, jurnal, internet yang relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuisioner yang ditujukan kepada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta. Metode analisis data yang digunakan peneliti Partial Least Squares (PLS) dengan alat ukur SmartPLS 4.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut (Muhidin, 2009):

1. Uji Instrumen

- a. Model Pengukuran atau Outer Model

Outer Model adalah model pengukuran yang memiliki hubungan antara indikator dan struktur yang ditentukan. Hasilnya adalah Residual Variance dari variabel dependen. Berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan model pengukuran atau Outer Model yaitu:

- 1) Convergent Validity

Uji Convergent Validity reflektor dengan program SmartPLS 4 dapat ditentukan dari nilai Loading Factor masing-masing indikator struktur. Aturan umum yang digunakan untuk mengevaluasi nilai Converget Validity adalah bahwa nilai Loading Factor harus melebihi 0,7. Namun untuk penelitian pada tahap awal pengembangan skala, nilai Loading Factor 0,5 sampai 0,6 masih cukup.

- 2) Discriminant Validity

Model pengukuran memiliki indeks refleksi yang dievaluasi berdasarkan Average Variance Extracted (AVE) dari setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk model lainnya. Untuk masing-masing indikator memiliki kriteria $> 0,5$ agar dianggap valid dan memiliki Discriminant Validity yang baik.

- 3) Composite Reability

Composite Reability adalah bagian yang digunakan untuk memeriksa nilai reliabilitas indikator variabel. Variabel dapat dianggap reliabel jika nilai Composite Reability masing-masing variabel $> 0,7$. Untuk penelitian yang bersifat confirmaty dan nilai antara 0,6 sampai 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian tersebut.

- 4) Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan Composite Reliability dapat ditingkatkan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Kriteria penilaian variabel adalah nilai Cronbach's Alpha setiap variabel $> 0,7$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

- b. Model Struktural atau Inner Model

Model struktural atau Inner Model menjelaskan pengaruh variabel laten bebas terhadap variabel laten terikat. Pengujian model internal menggunakan PLS diawali dengan pengecekan nilai R-Square (R^2) untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh beberapa variabel laten

bebas terhadap variabel laten terikat jika memiliki pengaruh yang signifikan. Koefisien determinasi (R^2) mengukur perubahan variabel laten terikat (Taniredja, 2014).

Chin menyebutkan bahwa jika hasil R^2 dari 0,67 atau lebih untuk variabel laten dependen dalam model struktural, itu menunjukkan tingkat pengaruh variabel independen (affect) terhadap variabel dependen (subject to influence). tergolong kuat. Sedangkan jika hasilnya antara 0,33 dan 0,67 tergolong sedang dan jika hasilnya antara 0,19 dan 0,33 tergolong lemah.

Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten bebas tertentu terhadap variabel laten terikat apakah memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai R-Square 0,75, 0,50 dan 0,20 yang dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah. Hasil dari PLS R-Square mewakili jumlah varian dari konstruk yang dijelaskan oleh model.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel. Nilai t_{hitung} diperoleh dari hasil bootstrapping menggunakan software SmartPLS 4. Pengujian bootstrap juga bertujuan untuk meminimalisir masalah anomali bagi peneliti.

Nilai koefisien path menunjukkan derajat yang signifikan dalam pengujian hipotesis. Nilai koefisien path yang dinyatakan sebagai nilai t-statistik harus lebih besar dari 1,96 untuk hipotesis dua sisi dan lebih besar dari 1,64 untuk hipotesis satu sisi. Untuk uji hipotesis $\alpha = 5\%$. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai statistik, maka untuk $\alpha = 5\%$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Dengan demikian, kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak jika t-statistik $> 1,96$.

b. Uji F

Untuk uji F dengan menggunakan aplikasi SPSS 21, pada dasarnya menunjukkan apakah setiap variabel bebas (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan religiusitas (X2) yang dimasukkan untuk model memiliki pengaruh bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat (Y) yakni keputusan menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta.

Untuk menentukan tingkat pengaruh dan signifikansi digunakan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Dasar pengambilan keputusan adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	33	33%
2	Perempuan	67	67%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 100 responden terdapat 12 responden dengan persentase 12% yang berusia 18-20 tahun, 72 responden dengan persentase 72% berusia 21-30 tahun, 12 responden dengan persentase 12% berusia 31-40 tahun, dan 4 responden dengan persentase 4% yang berusia 41-50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sebagian besar oleh responden dengan rentan usia 21-30 tahun.

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, distribusi usia responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-20 tahun	12	12%
2	21-30 tahun	72	72%
3	31-40 tahun	12	12%
4	41-50 tahun	4	4%
Total		100	100%

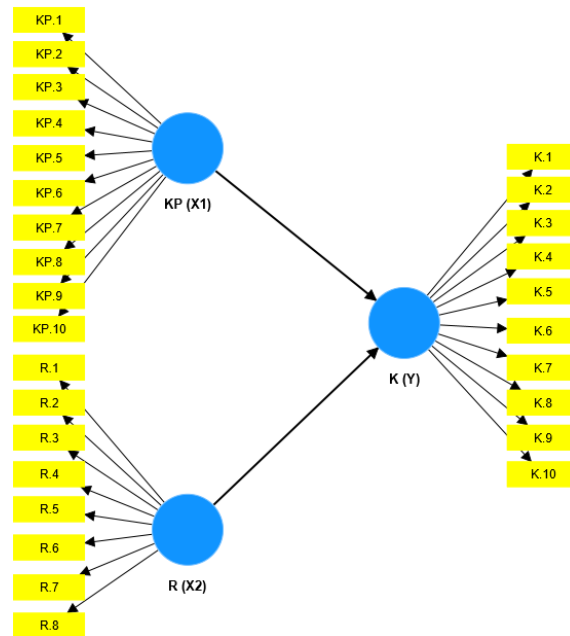
Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 100 responden terdapat 12 responden dengan persentase 12% yang berusia 18-20 tahun, 72 responden dengan persentase 72% berusia 21-30 tahun, 12 responden dengan persentase 12% berusia 31-40 tahun, dan 4 responden dengan persentase 4% yang berusia 41-50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sebagian besar oleh responden dengan rentan usia 21-30 tahun.

Analisis Data

1. Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

Pada penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan teknik analisa *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program aplikasi SmartPLS 4. Berikut merupakan skema model program PLS yang kan diujikan.



Gambar 1. Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

2. Evaluasi *Outer Model*

a. *Convergent Validity*

Untuk menguji *Convergent Validity* digunakan nilai dari *Outer Loading* atau *Loading Factor*. Indikator dinyatakan memenuhi *Convergent Validity* dalam kategori baik apabila nilai *Outer Loading* dari masing-masing indikator $> 0,7$.

Tabel 3. *Output Outer Loading*

	(X ₁)	(X ₂)	(Y)
KP.1	0,798		
KP.2	0,702		
KP.3	0,867		
KP.4	0,767		
KP.5	0,758		
KP.6	0,727		
KP.7	0,733		
KP.8	0,888		

KP.9	0,870	
KP.10	0,849	
R.1		0,716
R.2		0,830
R.3		0,749
R.4		0,779
R.5		0,734
R.6		0,748
R.7		0,769
R.8		0,815
K.1		0,764
K.2		0,776
K.3		0,731
K.4		0,745
K.5		0,762
K.6		0,786
K.7		0,808
K.8		0,809
K.9		0,731
K.10		0,772

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil dari setiap indikator variabel memiliki nilai *Outer Loading* > 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b. Discriminant Validity

Uji *Discriminant Validity* menggunakan nilai *Average Variant Extracted* (AVE). Untuk masing-masing indikator dinyatakan dalam model yang baik apabila nilai *Average Variant Extracted* (AVE) > 0,5. Berikut adalah nilai *Average Variant Extracted* (AVE) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Output Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,561
Religiusitas (X_2)	0,554
Keputusan Menggunakan Produk Tabungan (Y)	0,697

Sumber: Output PLS

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk variabel kualitas pelayanan, religiusitas dan keputusan menggunakan produk tabungan > 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki *Discriminant Validity* yang baik.

c. Composite Reliability

Composite Reliability merupakan salah satu bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variabel. Variabel dapat dikatakan reliabel atau kredibel apabila nilai *Composite Reliability* dari masing-masing variabel sebesar > 0,7. Berikut adalah nilai *Composite Reliability* dari masing-masing variabel yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5. Output Composite Reliability

	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,894
Religiusitas (X_2)	0,908
Keputusan Menggunakan Produk Tabungan (Y)	0,907

Sumber: Output PLS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel penelitian > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

d. Cronbach's Alpha

Pengujian *Composite Reliability* dapat ditingkatkan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dari variabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Output Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,868
Religiusitas (X_2)	0,884
Keputusan Menggunakan Produk Tabungan (Y)	0,884

Sumber: Output PLS

Berdasarkan tabel di atas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,868; religiusitas sebesar 0,884 dan keputusan menggunakan produk tabungan sebesar 0,884 Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel > 0,7. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah mencapai *Cronbach's Alpha*.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas diskriminan, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (*Inner Model*) yang dilakukan dengan menguji *R-square* (R^2) untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik nilai prediksi dari model yang diajukan. Nilai *R-square* 0,75 yang berarti model kuat, nilai 0,50 model moderat dan nilai 0,25 disimpulkan model lemah. Nilai *R-square* (R^2) konstruk endogen dari estimasi model adalah:

Tabel 7. Output R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
Kaputusan Menggunakan Produk Tabungan	0,619	0,606

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai *R-square* (R^2) menunjukan bahwa nilai model struktural (*Inner Model*) termasuk dalam kategori “moderat”. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang berpartisipasi dalam model mampu menjelaskan variabel keputusan menggunakan produk tabungan sebesar 0,619 atau 61,9%, sisanya sebesar 38,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Pengujian Hipotesis

Uji T

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, hasil yang diperoleh digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* serta nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian ini dinyatakan diterima jika nilai *P-Value* < 0,05. Berikut adalah hasil dari uji hipotesis yang diperoleh melalui *inner model*.

Tabel 8. Output Path Coefficient X_1 dan X_2 Terhadap Y

	Original Sampel (OS)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/STDEV)	P-Values
Kualitas Pelayanan → Keputusan Menggunakan Produk Tabungan	0,227	0,251	0,130	2,749	0,018
Religiusitas → Keputusan Menggunakan Produk Tabungan	0,594	0,582	0,137	4.331	0,000

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel. Nilai t_{hitung} diperoleh dari hasil *bootstraping* dengan software SmartPLS. Pengujian dengan *bootstrap* bertujuan untuk meminimalisir masalah ketidaknormalan pencarian data.

Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan)

Hasil estimasi menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang mengukur kualitas pelayanan dinyatakan valid dan reliabel. Penilaian validitas dilihat dari Loading Factor seluruh pertanyaan lebih besar 0,07 yang berarti signifikan secara praktis. Penilaian reliabilitas dapat dilihat dari nilai Composite Reliabilty dan Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,894 dan 0,868 yang sudah melebihi $\alpha > 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan reliabel layak untuk digunakan.

Berdasarkan uji hipotesis pertama bahwa H_{a1} yang diajukan dapat diterima dan H_{01} ditolak. Output Path Coefficient menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk konstruk kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,96 yaitu sebesar 2,749. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara konstruk kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan.

Pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan terbukti positif dengan nilai koefisien variabel laten kualitas pelayanan pada Output Path Coefficient sebesar 0,227 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 22,7% terhadap konstruk keputusan menggunakan produk tabungan. Hal ini menunjukkan bahwa Bank

Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam perbankan (Febrina, 2016). Kualitas pelayanan yang baik juga dapat menciptakan persepsi yang baik dari nasabah (Ibrahim, 2019). Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi keputusan menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta.

Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan)

Berdasarkan hasil estimasi, dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan terkait religiusitas dianggap valid dan reliabel. Semua pertanyaan memiliki Loading Factor lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan penilaian validitas secara praktis signifikan. Nilai reliabilitas dapat terlihat dari nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha sebesar 0,904 dan 0,884 secara terpisah telah melampaui $\alpha > 0,70$, dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas reliabel dan dapat digunakan.

Berdasarkan uji hipotesis pertama bahwa H_{a2} yang diajukan dapat diterima dan H_{02} ditolak. Output Path Coefficient menunjukkan bahwa nilai thitung untuk konstruk religiusitas terhadap keputusan menggunakan produk tabungan lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,96 yaitu sebesar 4,331. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara konstruk religiusitas terhadap keputusan menggunakan produk tabungan.

Pengaruh yang diberikan oleh religiusitas terhadap keputusan menggunakan produk tabungan terbukti positif dengan nilai koefisien variabel laten kualitas pelayanan pada Output Path Coefficient sebesar 0,594 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 59,4% terhadap konstruk keputusan menggunakan produk tabungan. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan menggunakan produk tabungan (Jaenah, 2019). Karena kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah saat ini sedang bagus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin tinggi atau tinggi pula keputusan menggunakan produk tabungan, dan ketika kepercayaan masyarakat rendah maka keputusan menabung nasabah juga rendah atau menurun (Nasrullah, 2015).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan berpengaruh secara signifikan atau tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan, maka dilakukan perbandingan nilai signifikansi. Jika nilai signifikan $p < 0,05$ maka H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Namun, apabila nilai signifikansi $p > 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti tidak memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

**Tabel 9. Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	538.280	2	269.140	73.465	.000 ^b
Residual	355.360	97	3.664		
Total	893.640	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Produk Tabungan

b. Predictors: (Constant), Religiusitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas diperoleh besarnya nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $73,465 > 3,090$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Nilai F_{tabel} dapat dicari dengan rumus $F_{tabel} = (k; n-1)$ yang mana k = jumlah variabel bebas dan n = jumlah sampel. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa uji hipotesis menerima H_a dan menolak H_0 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan religiusitas (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan (Y).

Tabel 10. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.594	1.914

a. Predictors: (Constant), Religiusitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai *R-Square* yaitu 0,602. Dengan demikian besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan menggunakan produk tabungan sebesar 60,2%. Adapun sisanya sebesar $(100\% - 60,2\% = 39,8\%)$ dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,749 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan menggunakan produk tabungan (Y) secara signifikan.

2. Variabel religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,331 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel religisitas (X_2) terhadap keputusan menggunakan produk tabungan (Y) secara signifikan.
3. Variabel kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 73,465 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,090 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$ dan nilai *R-Square* 0,602 yang menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan religiusitas mampu mempengaruhi variabel keputusan menggunakan produk tabungan sebesar 60,2%.

REFERENCES

- Ahmad, M, F Siswadhi, dan Elex Sarmigi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *Business, Economics and Entrepreneurship* 4(1). <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>.
- Aini, Khurotul. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pelanggan Alfamidi Super, Jalan Kaliurang, Yogyakarta. Skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta).
- Ancok dan Suroso. 2005. *Psikologi Islami: Solusi Islam Atas Problem-Problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Badawi. Wawancara. Ponorogo. 17 Januari 2023.
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 1, (2016): 149
- Ghozali Maski. 2010. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung." *Journal of Indonesian Applied Economics* 4(1): 43–57.
- Handida dan Sholeh. 2018. "Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim." *Jurnal Economia* 14(10): 84–90.
- Ibrahim, Malik. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, Volume 4, Nomor 1, (2019): 177.
- Jaenah, Nur. "Pengaruh Religiusitas, Keluarga, Teman, dan Status Sosial Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Produk Tabungan Bank Syariah. Skripsi, IAIN Palopo, 2019.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabet, 2014.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta.

- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. Analisis Korelasi, Regresi dan jalur dalam Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia, 2009.
- Mustaanah, Dwi. Wawancara. Ponorogo. 17 Januari 2023.
- Nasrullah, Muhammad. "Islamic Branding, Religiusitas dan Keputusan Konsumen Terhadap Produk." Jurnal Hukum Islam, Volume 13, Nomor 2, (2015): 82
- Nina Indah Febriana. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3(1).
- Schiffmen dan Kanuk. 2009. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Pt. Indeks Groub Gramedia.
- Sentiko, Ma'arif Aziz. Wawancara. Ponorogo. 29 Desember 2022.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta, 2014.