

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Transformasi Digital sebagai bagian dari *Ultimate service* BSI terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, yaitu dengan mengumpulkan data kemudian ditabulasikan kedalam tabel yang selanjutnya diuraikan secara sistematis dan untuk mengetahui pengaruh antar variabel menggunakan SmartPLS 3.0 sebagai alat pengolahan data.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumaidil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.¹¹⁸

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-

¹¹⁸ Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perseroan*”, dikutip dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html pada Jumat tanggal 08 Juli 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada tanggal 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing – masing dibawah 5%. Adapun rincian struktur dan komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia yakni sebagai berikut:

GAMBAR IV.1
Struktur Dan Komposisi Pegang Saham BSI

Keterangan	Nilai Nominal Rp500 per Saham		
	Jumlah Saham (Lembar)	Nilai Nominal (Rupiah)	Persentase (%)
Jumlah Modal Dasar	80.000.000.000	40.000.000.000.000	
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	20.905.219.379	10.452.609.689.500	50.83
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	10.220.230.418	5.110.115.209.000	24.85
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	7.092.761.655	3.546.380.827.500	17.25
Pemegang Saham Lainnya Dibawah 5% (termasuk Publik)	2.911.095.891	1.455.547.945.500	7.08
Modal Ditempatkan dan Disetor	41.129.307.343	20.564.653.671.500	100.00
Saham Dalam Portepel	38.870.692.657	19.435.346.328.500	

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id>

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian

BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia yakni menjadi Top 10 Global Islamic Bank. Dengan misi sebagai berikut:

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

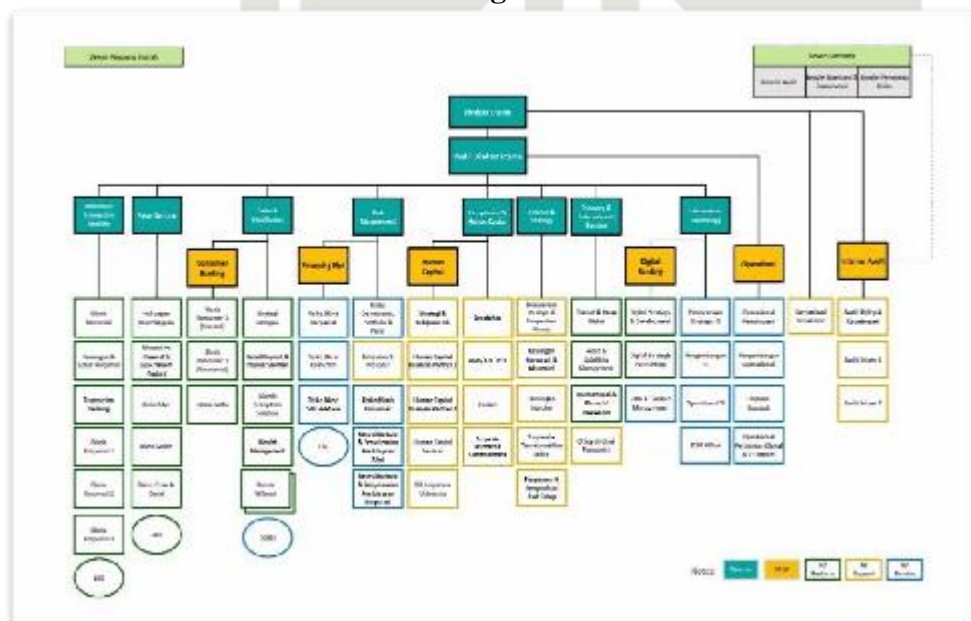
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham;
 - Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Gambar IV.2
Struktur Organisasi BSI



Sumber: <https://www.bankbsi.co.id>

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru yang kantornya beralamat di Jalan Jendral Sudirman Nomor 450, Kelurahan Tanah Datar, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Propinsi Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Deskriptif Data Penelitian

1. Identitas Responden

Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuisioner penelitian dengan kebutuhan data 100 nasabah dan mendapatkan data responden yang valid sebanyak 119 orang nasabah yang merupakan nasabah BSI Area Pekanbaru. Data ini kemudian diolah secara kuantitatif untuk melihat Pengaruh Transformasi Digital sebagai bagian dari *Ultimate service* BSI terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru. Karakteristik responden meliputi : Jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan.

a) Jenis Kelamin Responden

Sebaran responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan diperlihatkan oleh tabel di bawah ini:

TABEL IV. 1
Karakteristik Jenis Kelamin Reponden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki - laki	47	39.50%
2	Perempuan	72	60.50%
Jumlah		119	100%

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel IV.1 diatas dapat dilihat bahwa responden terdiri dari 119 orang nasabah. Sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 47 orang (39.50%) dan sisanya perempuan sebanyak 72 orang (60,50%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Usia Responden

Sebaran responden terdiri dari rentang usia dengan rincian sebagai berikut:

TABEL IV. 2
Karakteristik Umur Reponden

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	<25 tahun	23	19.33%
2	26-35 tahun	46	38.66%
3	36-45 tahun	33	27.73%
4	45-55 tahun	17	14.29%
Jumlah		119	100%

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel IV.2 diatas dapat dilihat bahwa diantara 119 responden, sebanyak 19,33% responden yang berusia <25 tahun, 38,66% usia 26 – 35 tahun, 27,73% usia 36-45 tahun dan 14,29% usia diatas 45-55 tahun. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan rentang usia 26 – 35 tahun.

c) Pendidikan Responden

Sebaran responden terdiri dari rentang usia dengan rincian sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL IV.3
Karakteristik Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMU/ Pondok Pesantren	26	21.85%
2	D3/S1	74	62.18%
3	S2	14	11.76%
4	S3	5	4.20%
Jumlah		119	100%

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel IV.3 diatas dapat dilihat bahwa diantara 119 responden, sebanyak 21,85% responden yang pendidikannya SMU/Pondok Pesantren, 62,18% pendidikan D3/S1 , 11,76% pendidikan S2 4.20% . Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan D3/S1.

2. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel ini akan dijelaskan data yang diperoleh dari angket yang telah disebarkan kepada para nasabah BSI Area Pekanbaru. Data yang diperoleh, kemudian dikumpulkan dan dikuantitatifkan untuk dianalisa. Angket yang telah disebarkan sebanyak 120 eksemplar, telah diisi dan dikembalikan secara keseluruhan. Angket yang disebarkan merupakan angket tertutup, setiap variabel angket memiliki butir-butir pertanyaan yang berbeda-beda sesuai dengan indikator, dimana setiap pertanyaan berisi pilihan alternatif jawaban.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis mengenai variabel-variabel penelitian menggunakan rumus sebagai berikut:¹¹⁹

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas Interval}}$$

$$\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}/df = 5-1/5 = 0,8$$

- a) 1-1,80 : sangat tidak setuju
- b) 1,80-2,61 : tidak setuju
- c) 2,62-3,42 : netral
- d) 3,43-4,23 : setuju
- e) 4,24-5,0 : sangat setuju

Pada kuisioner penelitian yang disebarakan, pernyataan disebutkan dalam kalimat positif dan negatif. Dimana setiap indikator masing- masing diwakilkan oleh dua pernyataan, yakni pernyataan positif untuk setiap nomor ganjil dan pernyataan negatif untuk setiap nomor genap. Untuk pernyataan negatif, maka rentang nilai analisis mengenai variable – variable penelitian menjadi berikut:

- a) 1-1,80 : sangat setuju
- b) 1,80-2,61 : setuju
- c) 2,62-3,42 : netral
- d) 3,43-4,23 : tidak setuju
- e) 4,24-5,0 : sangat tidak setuju

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti. Terdiri dari dua variabel bebas dan satu variable terikat. Variabel-variabel tersebut

¹¹⁹ Nana Sudjana, “Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah”, (Cet.13: Bandung; Sinar Baru Agsindo,2011), hlm. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah pengetahuan dan kesadaran nasabah sebagai variabel bebas, keputusan nasabah sebagai variabel terikat. Melalui kuesioner yang telah disebar, diperoleh data mengenai variabel-variabel tersebut seperti dijelaskan di bawah ini.

1. Variabel X1 People

People adalah sumber daya manusia. Dalam proses transformasi digital hal yang paling penting adalah sumber daya manusia. Adapun komponen people dalam petugas layanan BSI harus memiliki

a. *Appearance* (Penampilan)

b. *Service Culture*

c. *Attitude* (Sikap)

d. *Skill* (Keterampilan)

e. *Knowledge* (Pengetahuan)

f. *Enthusiasm*

TABEL IV.4
VARIABEL PEOPLE (X1) RESPONDEN

No	Pernyataan	Frek	Kriteria Jawaban					Jumlah	Nilai	Ket.
			5	4	3	2	1			
1	Petugas layanan BSI memiliki kompetensi dalam penguasaan layanan digital BSI (<i>Kompetensi</i>)	Frek	54	52	12	1	0	119	4.34	Sangat Baik
		Skor	270	208	36	2	0	516		
2	Saya merasakan layanan petugas BSI yang akurat dalam melayani	Frek	54	50	14	1	0	119	4.32	Sangat Baik
		Skor	270	200	42	2	0	514		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	transaksi nasabah. (Skill)										
	Petugas layanan BSI menguasai pengetahuan layanan digital BSI yaitu E- Channel BSI dengan baik (<i>Knowledge</i>).	Frek	54	49	15	1	0	119	4.31	Sangat Baik	
		Skor	270	196	45	2	0	513			
	Petugas layanan BSI melayani nasabah dengan antusias saat nasabah bertransaksi Bank (<i>Enthusiasm</i>).	Frek	60	47	11	1	0	119	4.39	Sangat Baik	
		Skor	300	188	33	2	0	523			
5	Petugas layanan BSI menggunakan <i>pakaian office look</i> yang rapi, syar'i dan menutup aurat. (<i>Appearance</i>)	Frek	55	51	12	1	0	119	4.34	Sangat Baik	
		Skor	275	204	36	2	0	517			
6	Petugas layanan BSI memiliki <i>budaya kerja</i> yang disiplin serta mengedepankan nilai keislaman. (<i>Service Culture</i>).	Frek	87	21	4	2	5	119	4.54	Sangat Baik	
		Skor	435	84	12	4	5	540			
	Petugas layanan BSI memiliki selalu meminta izin jika melakukan interupsi saat bertransaksi (<i>Attitude</i>)	Frek	55	52	11	1	0	119	4.35	Sangat Baik	
		Skor	275	208	33	2	0	518			
	Jumlah		419	322	79	8	5	833	4.37	Sangat Baik	
	Skor		2095	1288	237	16	5	3641			

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang pernyataan Aspek People dalam akselerasi transformasi digital yaitu pada *Ultimate service* BSI terhadap kepuasan Nasabah adalah didapati hasil dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Terkait pernyataan bahwa responden tahu dan paham bahwa petugas layanan BSI memiliki kompetensi yang baik. Nasabah Bank Syariah Indonesia, diantara 119 responden, Hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,34 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui dan kompetensi pegawai Bank Syariah Indonesia saat transaksi.
- 2) Terkait pernyataan transaksi di Bank Syariah Indonesia tepat dan akurat karena skill yang dimiliki pegawainya 119 responden yaitu hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,32 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui dan merasakan ketepatan transaksi karena skill yang dimiliki petugas.
- 3) Terkait pernyataan bahwa petugas layanan BSI menguasai pengetahuan layanan digital BSI. Diantara 119 responden bahwa hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,31 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan bahwa petugas layanan BSI mengerti dan paham layanan digital di Bank Syariah Indonesia.
- 4) Terkait pernyataan bahwa petugas layanan Syariah di Bank Syariah Indonesia melayani dengan antusias, diantara 119 responden bahwa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,39 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden bahwa petugas cukup antusias melayani nasabah.

- 5) Terkait pernyataan bahwa petugas layanan Syariah di Bank Syariah Indonesia memakai pakaian yang *office look* dan menutup aurat, . Diantara 119 responden, hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,34 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui bahwa petugas Bank Syariah Indonesia berpakaian syarí.
- 6) Terkait pernyataan bahwa sebelum responden di Bank Syariah Indonesia mengetahui bahwa petugas mengedepankan budaya layanan kerja yang baik yaitu 119 responden hasil analisa mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,35 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa sebelum responden di Bank Syariah Indonesia merasakan budaya kerja BSI.
- 7) Terkait pernyataan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia, memiliki attitude yang baik yaitu diantara 119 responden, sebanyak hasil analisisnya mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,37 (sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui Bank Syariah Indonesia sesuai dengan prinsip syariah yaitu memiliki *attitude* yang baik.

2. Variabel X2 Service Proses

Pada Bank Syariah Indonesia Variabel Service Proses erat dengan percepatan transaksi nasabah dan digitalisasi. Adapun komponen dari Service Proses adalah :

- a. *Uniqueness*
- b. *Sharia Compliance*
- c. *User Friendly*
- d. *Simplicity*
- e. *Risk Based Awareness*

TABEL IV.5
Variabel X2 Service Proses

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah	Nilai	Ket.	
		5	4	3	2	1				
1	Transaksi melalui E Channel BSI bebas gangguan jaringan. (<i>Accessibility</i>)	Frek	21	42	39	14	3	119	3.54	Baik
		Skor	105	168	117	28	3	421		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Transaksi pada outlet BSI semakin cepat karena tidak menggunakan formulir (<i>Formless</i>). (<i>Simplicity</i>)	Frek	47	52	15	4	1	119	4.18	Baik
		Skor	235	208	45	8	1	497		
UIN SUSKA RIAU	Saat melakukan transaksi di BSI saya semakin mengerti perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional serta akad-akadnya. (<i>Sharia</i>)	Frek	42	48	24	4	1	119	4.06	Baik
		Skor	210	192	72	8	1	483		

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Compliance)	Frek	64	39	11	4	1	119	4.35	Sangat Baik
	Skor	320	156	33	8	1	518		
Saya memahami pentingnya kesadaran dalam menjaga kerahasiaan PIN dan Kata Sandi dalam penggunaan layanan E Channel BSI. (Risk Based Awareness.	Frek	92	22	4	0	1	119	4.71	Sangat Baik
	Skor	460	88	12	0	1	561		
Menurut pendapat saya layanan BSI Mobile memiliki fitur yang lengkap, unik dan berbeda karena juga membantu saya dalam beribadah. (Availability Uniqueness)	Frek	61	43	12	2	1	119	4.35	Sangat Baik
	Skor	305	172	36	4	1	518		
Jumlah		327	246	105	28	8	714	4.20	Sangat Baik
Skor		1635	984	315	56	8	2998		

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang pernyataan *Service Process* dalam akselerasi transformasi digital yaitu pada Ultimate Service BSI terhadap kepuasan Nasabah adalah didapati hasil dengan penjelasan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Terkait pernyataan bahwa responden menyadari bahwa layanan digital BSI bebas gangguan jaringan, diantara 119 responden, menunjukkan hasil analisis bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 3,54(Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui dan pernah bertransaksi di Bank Syariah Indonesi dan BSI masih harus melakukan perbaikan jaringan agar memberikan kemudahan bagi nasabah.
2. Terkait pernyataan bahwa transaksi di BSI semakin cepat karena tidak menggunakan formulir diantara 119 responden menunjukkan hasil analisa mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,18 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui ada transaksi formless tapi masih banyak responden butuh edukasi pengisian *formless*.
3. Terkait pernyataan bahwa responden mengerti dengan perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional denganyaitu dengan jumlah 119 respondendan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,06 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan literasi syariah di masyarakat.
4. Terkait pernyataan bahwa BSI Mobile merupakan aplikasi super App BSI yang mudah dimengerti yaitu sejumlah 119 responden, menunjukkan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil perhitungan yaitu 4,06 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah merasakan kemudahan penggunaan BSI mobile.

5. Terkait pernyataan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia, responden sudah pernah mendengar tentang pentingnya menjaga kerahasiaan pin dan kata sandi. Hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,71 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah pernah mendengar tentang mendapatkan petugas mengingatkan pentingnya menjaga kerahasiaan pin dan kata sandi saat transaksi di Bank Syariah Indonesia.
6. Terkait pernyataan bahwa responden memahami bahwa BSI Mobile memiliki fitur yang menarik dan berbeda dibandingkan aplikasi mobile Bank lain yaitu hasil analisa 119 responden. mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4.35 (sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa sebelum responden merasakan perbedaan aplikasi BSI dengan aplikasi mobile Bank lain.

3. Variabel Premises (X3)

Presemises atau tangible tetap menjadi indikator yang penting pada Bank yang memberikan layanan dan jasa. Adapun komponen dari Variabel *Premises* adalah :

- a) *Look and Feel*
- b) *Modern Ambiance*

- c) *Cleanliness*
- d) *Permisses*
- e) *Digital Tools*
- f) *Façade*
- g) *Signage Visible*

TABEL IV.6
Variabel X3 Permisses

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah	Nilai	Ket.	
		5	4	3	2	1				
1	Saya merasakan kenyamanan saat masuk ke Outlet BSI yang juga menggambarkan nuansa Islami yang modern. (<i>Modern Ambiance</i>)	Frek	60	43	14	2	0	119	4.35	Sangat Baik
		Skor	300	172	42	4	0	518		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Outlet BSI selalu kelihatan berbeda dengan outlet Bank lain karena selalu mengumandangkan suara ayat suci Al Qur'an sehingga suasana menunggu antrian lebih tenang. (<i>Look & Feel</i>)	Frek	50	44	23	2	0	119	4.19	Baik
		Skor	250	176	69	4	0	499		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Outlet dan ruangan ATM BSI juga selalu bersih dan rapi. (<i>Cleanliness</i>)	Frek	56	50	10	2	1	119	4.33	Sangat Baik
		Skor	280	200	30	4	1	515		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	ATM BSI mudah terlihat di jalan pada karena dilengkapi	Frek	51	43	18	7	0	119	4.16	Baik
		Skor	255	172	54	14	0	495		

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Neon Box ATM . (<i>Signage Visible</i>)									
Tampilan luar gedung outlet BSI memudahkan nasabah mengingat nama outlet yang dituju (<i>Façade</i>).	Frek	53	49	15	2	0	119	4.29	Sangat Baik
	Skor	265	196	45	4	0	510		
Transaksi Digital Tools BSI pada outlet masih terbatas. (<i>Digital Tools</i>)	Frek	39	53	22	4	1	119	4.05	Baik
	Skor	195	212	66	8	1	482		
Jumlah		309	282	102	19	2	714	4.23	Sangat Baik
Skor		1545	1128	306	38	2	3019		

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang pernyataan Premises le dalam akselerasi transformasi digital yaitu pada Ultimate Service BSI terhadap kepuasan Nasabah adalah didapati hasil dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Terkait pernyataan bahwa responden merasakan kenyaman bertransaksi di BSI dengan data 119 responden hasil analisisnya mendapatkan bahwa nilai skor 4,35 dari hasil perhitungan yaitu (sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan outlet BSI yang nyaman.
2. Terkait pernyataan bahwa outlet Bank Syariah Indonesia selalu mengumandangkan ayat suci Al Qurán dengan 119 responden, bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4.19 (Baik). Hal ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- menunjukkan bahwa responden senang bertransaksi dengan outlet yang banyak nilai keislaman.
3. Terkait pernyataan bahwa ruangan ATM Bank Syariah Indonesia. Selalu bersih yaitu dengan 119 responden dengan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,33 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden terlebih dahulu mengetahui kebersihan ruangan ATM Bank Syariah Indonesia yang dikelola dengan baik.
 4. Terkait pernyataan bahwa nasabah mengetahui Neon Box ATM di Bank Syariah Indonesia sehingga memudahkan nasabah bertransaksi melalui E Channel BSI dengan total skor 119 responden di Bank Syariah Indonesia dengan hasil analisa mendapatkan skor 4.16 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa Sign Pole membantu nasabah ke ATM.
 5. Terkait pernyataan bahwa tampilan luar gedung Bank Syariah Indonesia, memudahkan nasabah untuk mengingat outlet yang dituju dengan total skor 119 responden di Bank Syariah Indonesia dengan hasil analisa mendapatkan skor 4.29 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa gedung cukup membantu nasabah ke outlet.
 6. Hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,05 (Baik) Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah pernah menggunakan layanan Digital Tools Bank Syariah Indonesia pada saat ke outlet BSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Variabel X4 *Business Contribution*

Aktivitas bisnis menjadi tujuan penting untuk pencapaian bisnis menjadi penting. BSI juga memiliki Visi untuk mencapai Top Ten Islamic Bank. Adapun komponen dari Variabel *Business Contribution* adalah :

1) **Business** (Bisnis)

- a. Advisory Service (Kemampuan memberikan saran dan solusi)
- b. Selling by Customer Centric (menjual benefit produk sesuai kebutuhan nasabah)

2) **Business Contribution**

TABEL IV.7
Variabel X4 *Business Contribution*

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah	Nilai	Ket.	
		5	4	3	2	1				
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	BSI memiliki berbagai macam produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. (<i>Customer Centric</i>)	Frek	51	53	12	2	1	119	4.27	Sangat Baik
		Skor	255	212	36	4	1	508		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Saya memiliki lebih dari satu produk BSI disesuaikan dengan kebutuhan saya. (<i>Cross Selling</i>)	Frek	45	47	21	4	2	119	4.08	Baik
		Skor	225	188	63	8	2	486		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Melalui Media Sosial BSI saya juga mendapatkan penawaran program dan produk	Frek	45	46	20	7	1	119	4.07	Baik
		Skor	225	184	60	14	1	484		

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbaru BSI. (<i>Proactive Engagement</i>).										
BSI membantu saya lebih bijak dalam mengelola keuangan saya. (<i>Financial Advisor</i>)	Frek	42	49	25	2	1	119	4.08	Baik	
	Skor	210	196	75	4	1	486			
Jumlah		183	195	78	15	5	476	4.13	Baik	

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang pernyataan Business Contributions dalam akselerasi transformasi digital yaitu pada Ultimate Service BSI terhadap kepuasan Nasabah adalah didapati hasil dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Terkait pernyataan bahwa responden mengetahui BSI memiliki berbagai macam produk sesuai dengan kebutuhan bertransaksi di BSI dengan data 119 responden hasil analisisnya mendapatkan bahwa nilai skor 4,27 dari hasil perhitungan yaitu (Sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui produk di BSI.
2. Terkait pernyataan bahwa responden memiliki lebih dari satu produk dengan 119 responden, bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4.08(Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki lebih dari satu produk BSI.
3. Terkait pernyataan bahwa responden juga mendapatkan penawaran produk BSI melalui media sosial yaitu dengan 119 responden dengan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu 4,07 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden juga mendapatkan penawaran dari BSI.

4. Terkait pernyataan bahwa Bank Syariah Indonesia membuat nasabah lebih bijak dalam melakukan transaksi keuangan dengan total 119 responden di Bank Syariah Indonesia dengan hasil analisa mendapatkan skor 4.08 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa BSI baik dalam mengedukasi transaksi keuangan nasabah.

5. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

TABEL IV.8
Variabel Y Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah	Nilai	Ket.	
		5	4	3	2	1				
1	Saya puas menjadi nasabah BSI karena kualitas layanan BSI yang semakin prima (<i>Service Quality</i>).	Frek	49	48	17	4	1	119	4.18	Baik
		Skor	245	192	51	8	1	497		
2	Sebagai nasabah BSI saya merasa sangat puas karena layanan yang diberikan sangat jauh diatas harapan saya (<i>Customer Expectation</i>)	Frek	43	43	27	5	1	119	4.03	Baik
		Skor	215	172	81	10	1	479		
3	Saya senang adanya program kejutan yang menarik bagi nasabah pada saat bertransaksi di	Frek	45	42	26	5	1	119	4.05	Baik
		Skor	225	168	78	10	1	482		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	outlet BSI									
4	Saya puas atas Layanan BSI yang tulus dan menyentuh hati setiap saya bertransaksi di outlet BSI	Frek	50	43	21	5	0	119	4.16	Baik
		Skor	250	172	63	10	0	495		
5	Saya senang menceritakan pengalaman saya yang berkah menjadi nasabah BSI kepada teman dan kerabat saya dan mengajak keluarga dan kerabat saya agar hijrah ke BSI	Frek	40	48	28	3	0	119	4.05	Baik
		Skor	200	192	84	6	0	482		
6	Saya senang memberikan bintang 5 dan masukan pada BSI setiap saya bertransaksi di BSI dengan pengisian <i>survey</i> nasabah	Frek	49	46	21	2	1	119	4.18	Baik
		Skor	245	184	63	4	1	497		
Jumlah			276	270	140	24	4	714	4.11	Baik
Skor			1380	1080	420	48	4	2932		

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang pernyataan *Business Contributions* dalam akselerasi transformasi digital yaitu pada *Ultimate Service* BSI terhadap kepuasan Nasabah adalah didapati hasil dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Terkait pernyataan bahwa nasabah puas menjadi nasabah BSI karena kualitas layanan BSI yang semakin prima (*Service Quality*) dengan data 119 responden hasil analisisnya mendapatkan bahwa nilai skor

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4,18 dari hasil perhitungan yaitu (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa harus terus melakukan *continous improvement* untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Terkait pernyataan bahwa responden puas dengan layanan BSI karena melebihi harapan nasabah dengan 119 responden, bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4.03 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa harus terus melakukan *continous improvement* untuk meningkatkan *Customer Expectations*.
3. Terkait pernyataan bahwa nasabah senang adanya program kejutan yang menarik bagi nasabah pada saat bertransaksi di outlet BSI. dengan 119 responden dengan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,05 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui adanya program yang menarik di BSI.
4. Terkait pernyataan bahwa nasabah puas dengan layanan BSI yang tulus dan menyentuh hati setiap saya bertransaksi di outlet BSI dengan 119 responden dengan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,16 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa responden BSI agar meningkatkan *Sincerely kepada nasabah*.
5. Terkait pernyataan bahwa nasabah senang menceritakan pengalaman saya yang berkah menjadi nasabah BSI kepada teman dan kerabat juga mengajak keluarga dan sahabat saya agar hijrah ke BSI dengan 119 responden dengan hasil analisis mendapatkan bahwa nilai skor dari hasil perhitungan yaitu 4,18 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden BSI agar meningkatkan *Customer Experince* setiap hari dengan memberikan *Ultimate Service*.

6. Terkait pernyataan bahwa Saya senang memberikan bintang lima dan masukan kepada BSI setiap saya bertransaksi di BSI dengan pengisian survey nasabah. Bank Syariah Indonesia membuat nasabah lebih bijak dalam melakukan transaksi keuangan dengan total 119 responden di Bank Syariah Indonesia dengan hasil analisa mendapatkan skor 4.11 (Baik). Hal Hal ini menunjukkan bahwa responden BSI agar meningkatkan *Customer Satisfaction Survey* setiap hari dengan memberikan *Ultimate Service*.

4.3 Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) yang menggunakan *software* smartPLS 3.0 M3. *Partial Least Square* (PLS) adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen *variance*. Pendekatan PLS adalah *distribution free* (tidak menggunakan data berdistribusi tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval maupun rasio). Selain itu PLS juga dapat digunakan untuk mengukur sampel yang jumlahnya kecil. Berikut ini tahap-tahap menggunakan pendekatan *Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* smartPLS.

4.3.1 Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

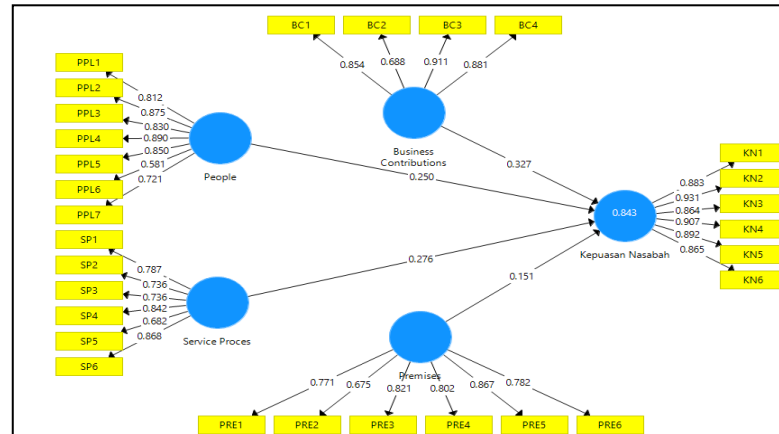
Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisis data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Discriminant Validity dan *Composite Reliability*. Berikut adalah gambar PLS Algorithm pada penelitian ini.

Gambar 4.3 Analisis Outer Model



Kriteria-kriteria pada PLS Algorithm dapat dijelaskan pada uraian dibawah ini.

4.3.1.1 Convergent validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi dengan *software* PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghazali, 2006) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL IV.9
Convergent validity Business Contributions

Indikator	Business Contributions
BC1	0.854
BC2	0.688
BC3	0.911
BC4	0.881

Dari tabel di atas diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator memuhi syarat untuk mewakili variable tersebut.

TABEL IV.10
Convergent validity People

Indikator	People
PPL1	0.812
PPL2	0.875
PPL3	0.83
PPL4	0.89
PPL5	0.85
PPL6	0.581
PPL7	0.721

Dari tabel di atas diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator memuhi syarat untuk mewakili variable tersebut.

TABEL IV.11
Convergent validity Premises

Indikator	Premises
PRE1	0.771
PRE2	0.675
PRE3	0.821
PRE4	0.802
PRE5	0.867
PRE6	0.782

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel di atas diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indicator memuhi syarat untuk mewakili variable tersebut.

TABEL IV.12
Convergent validity Service Proses

Indikator	Service Proses
SP1	0.787
SP2	0.736
SP3	0.736
SP4	0.842
SP5	0.682
SP6	0.868

Dari tabel di atas diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indicator memuhi syarat untuk mewakili variable tersebut.

TABEL IV.13
Convergent validity Kepuasan Nasabah

Indikator	Kepuasan Nasabah
KN1	0.883
KN2	0.931
KN3	0.864
KN4	0.907
KN5	0.892
KN6	0.865

Dari tabel di atas diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indicator memuhi syarat untuk mewakili variable tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.14
Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	Business Contributions	Kepuasan Nasabah	People	Premises	Service Proses
BC1	0.854	0.78	0.743	0.7	0.725
BC2	0.688	0.483	0.434	0.498	0.455
BC3	0.911	0.765	0.712	0.671	0.654
BC4	0.881	0.744	0.63	0.649	0.656
KN1	0.712	0.883	0.726	0.744	0.793
KN2	0.784	0.931	0.755	0.754	0.775
KN3	0.734	0.864	0.728	0.688	0.719
KN4	0.798	0.907	0.817	0.757	0.778
KN5	0.776	0.892	0.713	0.719	0.693
KN6	0.694	0.865	0.758	0.712	0.748
PPL1	0.702	0.751	0.812	0.674	0.694
PPL2	0.633	0.719	0.875	0.676	0.676
PPL3	0.677	0.723	0.83	0.706	0.653
PPL4	0.69	0.739	0.89	0.688	0.72
PPL5	0.61	0.651	0.85	0.647	0.661
PPL6	0.41	0.497	0.581	0.413	0.462
PPL7	0.517	0.59	0.721	0.598	0.567
PRE1	0.548	0.628	0.656	0.771	0.58
PRE2	0.496	0.538	0.515	0.675	0.464
PRE3	0.598	0.688	0.683	0.821	0.704
PRE4	0.615	0.644	0.595	0.802	0.628
PRE5	0.642	0.684	0.68	0.867	0.706
PRE6	0.674	0.677	0.615	0.782	0.67
SP1	0.553	0.7	0.605	0.584	0.787
SP2	0.519	0.579	0.54	0.528	0.736

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SP3	0.686	0.71	0.706	0.677	0.736
SP4	0.59	0.653	0.653	0.657	0.842
SP5	0.524	0.526	0.534	0.487	0.682
SP6	0.629	0.731	0.666	0.754	0.868

Sumber : Olahan Data SmartPLS, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa beberapa nilai *loading factor* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten tidak ada yang memiliki nilai *loading factor* yang tidak paling besar dibanding nilai *loading* jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten telah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana beberapa variabel laten tidak memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

4.3.1.3 Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50. Pada tabel di bawah ini akan disajikan nilai *Composite Reliability* dan AVE untuk seluruh variabel.

Tabel 4.15
Cronbach's Alpha Composite Reliability dan
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Business Contributions	0.856	0.903	0.702
Kepuasan Nasabah	0.948	0.958	0.793
People	0.903	0.925	0.641
Premises	0.877	0.907	0.622
Service Proses	0.868	0.901	0.605

Sumber : Olahan Data SmartPLS, 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

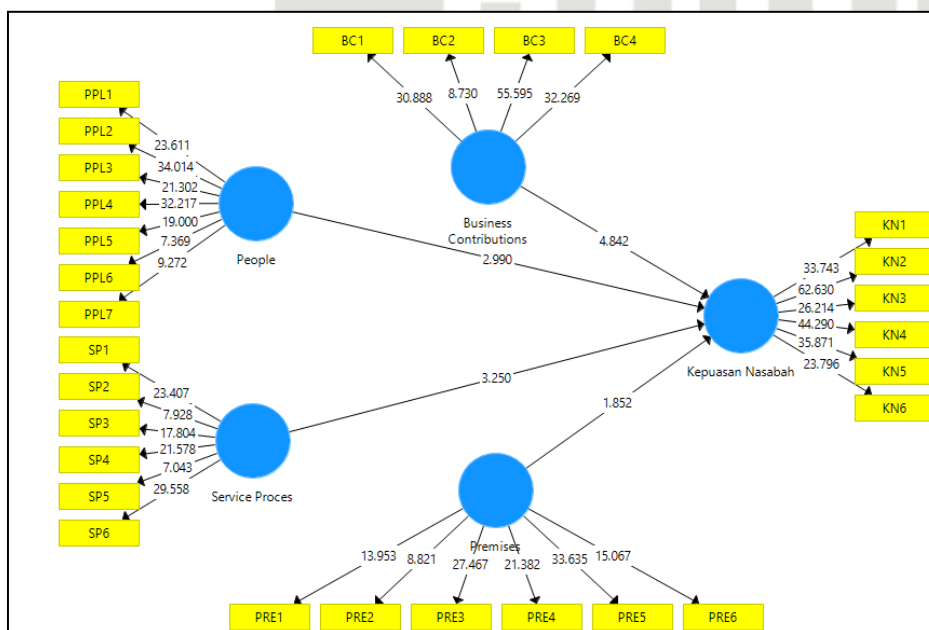
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha composite reliability* di atas 0,70 dan AVE diatas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

4.4 Pengujian Signifikansi dan Pengujian Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Parameter signifikansi yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat pada *output result for inner weight* yang disajikan pada gambar model struktural.

Gambar 4.4 Analisis Inner Weight



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar di atas berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing hipotesis.

4.4.1 Pegujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten (Latan, Gozali, 2012). Untuk memprediksi adanya hubungan kualitas dalam SEM-PLS dengan menggunakan SmartPLS 3.0 M3 sebagai berikut :

Tabel 4.16 Result For Inner Weights

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Business Contributions</i> -> Kepuasan Nasabah	0.327	0.336	0.068	4.842	0.000
<i>People</i> -> Kepuasan Nasabah	0.25	0.24	0.084	2.99	0.003
<i>Premises</i> -> Kepuasan Nasabah	0.151	0.153	0.082	1.852	0.065
<i>Service Process</i> -> Kepuasan Nasabah	0.276	0.277	0.085	3.25	0.001

Sumber : Olahan Data SmartPLS, 2022

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien jalur pengaruh *Business Contributions* terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0.327 dengan nilai t hitung sebesar 4.842. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel untuk $n=119$ dan $k=5$ adalah 1.98. Karena t hitung $4.842 > t$ table 1.98 maka disimpulkan bahwa *Business Contributions* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga **H1 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien jalur pengaruh *People* terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0.25 dengan nilai t hitung sebesar 2.99. Nilai tersebut lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

besar dari t tabel untuk $n=119$ dan $k=5$ adalah 1.98. Karena t hitung $2.99 > t$ table 1.98 maka disimpulkan bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga **H1 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien jalur pengaruh *Premises* terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0.151 dengan nilai t hitung sebesar 1.852. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel untuk $n=119$ dan $k=5$ adalah 1.98. Karena t hitung $1.852 < t$ table 1.98 maka disimpulkan bahwa *Premises* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga **H1 ditolak**.

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien jalur pengaruh *Service Process* terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0.276 dengan nilai t hitung sebesar 3.25. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel untuk $n=119$ dan $k=5$ adalah 1.98. Karena t hitung $3.25 > t$ table 1.98 maka disimpulkan bahwa *Service Process* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga **H1 diterima**.

4.4.2 Koefisien Determinasi

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi

Variabel	R Square
Kepuasan Nasabah	0.843

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat *R-Square* untuk variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0.843 yang berarti bahwa *Business Contribution, People, Services Process, Premises* memberikan kontribusi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengaruh sebesar 0.843 atau 84,3% terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 15.7% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diamati.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam hal ini peneliti dapat menjelaskan analisa peneliti yaitu Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari *Ultimate Service* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru merupakan strategi layanan terbaik yang dilakukan oleh BSI. Adapun peneliti dapat menjelaskan hal - hal sebagai berikut :

1. *People* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah, dalam artian BSI memberdayakan SDM serta senantiasa mengupgrade kemampuan SDM sehingga dapat bersaing positif pada era digitalisasi. BSI dalam hal ini harus terus melakukan *continous improvement* agar SDM BSI dapat berkontribusi positif bagi perusahaan dan memiliki kemampuan daya saing global.
2. *Service Process* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, berarti BSI agar melakukan *continous improvement* berkelanjutan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik dan terjadi peningkatan kepuasan nasabah.
3. *Premises* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dalam artian era digitalisasi *premises* tidak lagi menjadi faktor penentu kenaikan atau penurunan nasabah karena nasabah tidak harus lagi datang ke outlet sehingga nasabah cenderung melakukan *self service technology*.
4. *Business Contributions* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam artian BSI sudah memberikan kontribusi positif melalui akselerasi transformasi digital yang berdampak pada kepuasan.