

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI DAN RELIGIUSITAS PETUGAS *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI KABUPATEN ACEH BESAR



Disusun Oleh:

**RAHMA SARITA MAULIDA
NIM: 220603058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Rahma Sarita Maulida

NIM : 220603058

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2026
Saya Menyatakan

(Rahma Sarita Maulida)



PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kompetensi Dan Religiusitas Petugas Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Aceh Besar

Disusun Oleh:

Rahma Sarita Maulida
NIM: 220603058

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



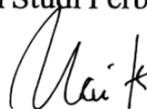
Riza Aulia, SE. I.,M. Sc
NIP. 198801302018031001

Pembimbing II



Ismail Nura, ME
NIP. 199506052025051004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kompetensi dan Religiusitas Petugas *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

Rahma Sarita Maulida

NIM: 220603058

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 19 Agustus 2026

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP.198801302018031001

Sekretaris



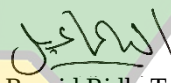
Ismail Nura, M.E.
NIP. 199506052025051004

Penguji I



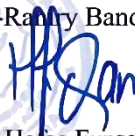
Dr. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr
NIP. 198304132023212025

Penguji II



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rahma Sarita Maulida
NIM : 220603058
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail : 220603058@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi

yang berjudul:

Pengaruh Kompetensi dan Religiusitas Petugas Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

Berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 20 Agustus 2026

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

Penulis

Rahma Sarita Maulida
220603058

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
198801302018031001

Ismail Nura, M.E
199506052025051004

KATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi dan Religiusitas Petugas *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar**”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan, serta doa. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, Bapak Dr. Fithriady, Lc., MA., Ph.D selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Israk

Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., Ph.D selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Aniliansyah, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Ibu Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Ana Fitria, M.Sc selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Bapak Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Riza Aulia, S.E.I., M.Sc, dan Bapak Ismail Nura, M.E selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr selaku penguji I dan Bapak Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. selaku penguji II atas waktu, dedikasi, masukan dan saran berharga yang telah diberikan selama proses sidang skripsi.
6. Bapak Dr. Evy Iskandar, S.E., M.Si., A.k..CA..CPA selaku Penasehat Akademik, dan kepada seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-

Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan mengisi kuesioner penelitian dengan baik, sehingga penulis dapat memperoleh data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ibnu Khaldun dan Ibunda Juariah, dua sosok yang tidak pernah berhenti menjadi alasan bagi penulis untuk terus melangkah hingga sejauh ini. Terima kasih atas setiap doa yang selalu dipanjatkan, bahkan ketika penulis tidak pernah mengetahuinya, atas setiap pengorbanan yang diberikan tanpa pernah mengeluh; serta atas kasih sayang, kesabaran, dan dukungan yang selalu menguatkan penulis di setiap keadaan. Di balik terselesaikannya skripsi ini, terdapat begitu banyak doa Ayah dan Ibu yang mengiringi setiap langkah penulis. Ketika penulis merasa lelah, ragu, dan ingin menyerah, doa dan kasih sayang Ayah dan Ibu menjadi alasan untuk kembali bangkit dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar rasa terima kasih dan cinta penulis kepada Ayah dan Ibu. Skripsi ini mungkin hanya sebuah langkah kecil dalam perjalanan hidup

penulis, tetapi di dalamnya terdapat doa, harapan, dan pengorbanan Ayah dan Ibu yang begitu besar. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu hal yang membuat Ayah dan Ibu bangga dan bahagia.

9. Kakak tercinta Firda Rosmalina dan Irsalina Fitri, serta adik tersayang Muhammad Zawil Kiram, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan, terima kasih atas segala dukungan, bantuan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis.
11. Kepada diri sendiri, terima kasih sudah bertahan dan terus melangkah sampai sejauh ini. Untuk setiap lelah yang disembunyikan, tangis yang dipendam, dan langkah yang tetap dipaksakan meski terasa berat, terima kasih karena tidak menyerah. Semoga pencapaian kecil ini menjadi pengingat bahwa kamu ternyata mampu melewati hal-hal yang dulu kamu takutkan. Terima kasih sudah berjuang, kamu hebat.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan

ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Aceh Besar, 20 Agustus 2026

Penulis



Rahma Sarita Maulida



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri
Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كَيْفًا :*kaifa*

هَؤُلًا :*haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	<i>Huruf dan Tanda</i>
اَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	<i>Ā</i>
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya	<i>Ī</i>
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	<i>Ū</i>

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta Marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

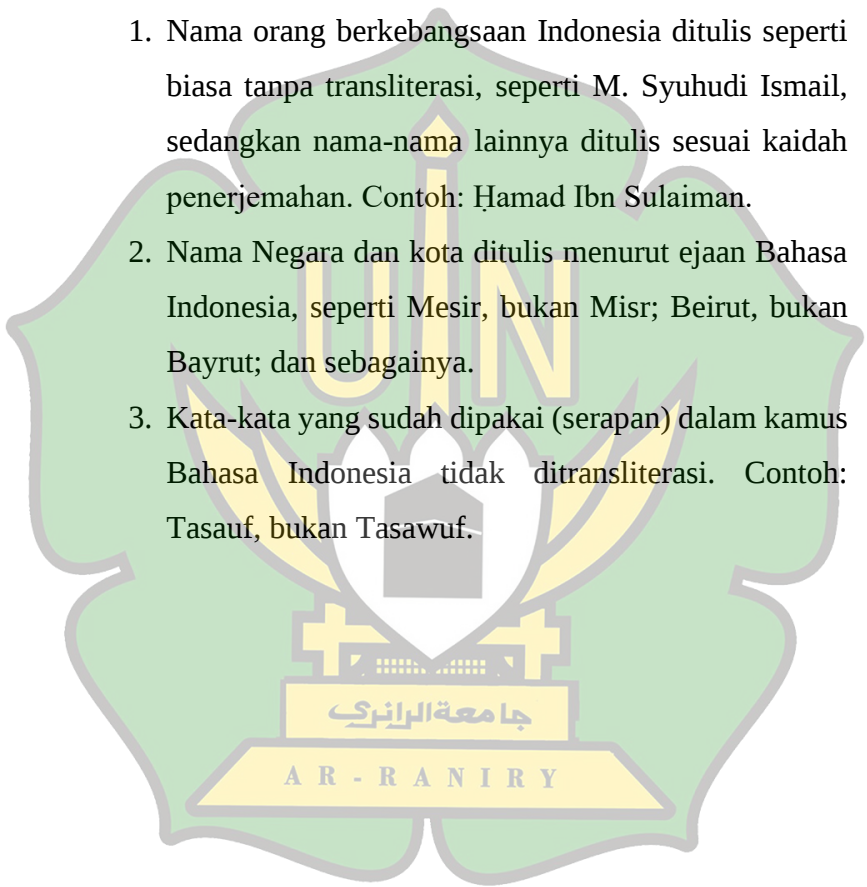
رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Rahma Sarita Maulida
NIM : 220603058
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kompetensi dan
Religiusitas Petugas Frontliner
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
Syariah di Kabupaten Aceh Besar
Besar
Pembimbing 1 : Riza Aulia, S.E.I.,M. Sc
Pembimbing 2 : Ismail Nura, M.E.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran petugas *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah pada perbankan syariah. Kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* menjadi aspek yang dipandang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kompetensi dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kompetensi, Religiusitas, Frontliner, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Expectancy Disconfirmation Theory (EDT).....	15
2.2 Pelayanan Prima (SERVQUAL).....	18
2.3 Kepuasan Nasabah	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Nasabah	20
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	22
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
2.4 Kompetensi	25
2.4.1 Definisi Kompetensi.....	25
2.4.2 Indikator Kompetensi.....	27
2.4.3 Peran Kompetensi Terhadap Kepuasan nasabah.....	28
2.5 Religiusitas.....	30
2.5.1 Definisi Religiusitas.....	30
2.5.2 Indikator Religiusitas	32

2.6 Frontliner.....	33
2.6.1 Definisi Frontliner	33
2.6.2 Customer Service	35
2.6.3 Teller	36
2.7 Penelitian Terdahulu	38
2.8 Keterkaitan Antar Variabel	48
2.8.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Nasabah	48
2.8.2 Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah	49
2.9 Kerangka Berpikir.....	50
2.10 Pengembangan Hipotesis	52
2.10.1 Pengaruh Variabel Kompetensi Terhadap Kepuasan Nasabah	52
2.10.2 Pengaruh Variabel Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah	54
2.10.3 Pengaruh Variabel Kompetensi Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian	57
3.2 Lokasi Penelitian.....	58
3.3 Populasi Dan Sampel	58
3.3.1 Populasi	58
3.3.2 Sampel	58
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	60
3.5 Data Primer	61
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	62
3.6.1 Kuesioner	62
3.7 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian	62
3.8 Variabel Penelitian.....	63
3.9 Uji Instrumen Penelitian	65
3.9.1 Uji Validitas	65

3.9.2 Uji Reliabilitas.....	66
3.10 Teknik Analisis Data.....	67
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda	68
3.10.3 Uji Hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 72

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.1 Profil PT. Bank Aceh Syariah	72
4.1.2 Profil PT. Bank Syariah Indonesia	75
4.2 Karakteristik Responden.....	76
4.3 Deskriptif Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	84
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas	88
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.7 Uji Hipotesis	95
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.8.1 Pengaruh Kompetensi Petugas Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Aceh Besar	97
4.8.2 Pengaruh Religiusitas Petugas Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Aceh Besar	100
4.8.3 Pengaruh Kompetensi Dan Religiusitas Petugas Frontliner Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Aceh Besar	102

BAB V PENUTUP104

5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	115



DAFTAR GAMBAR

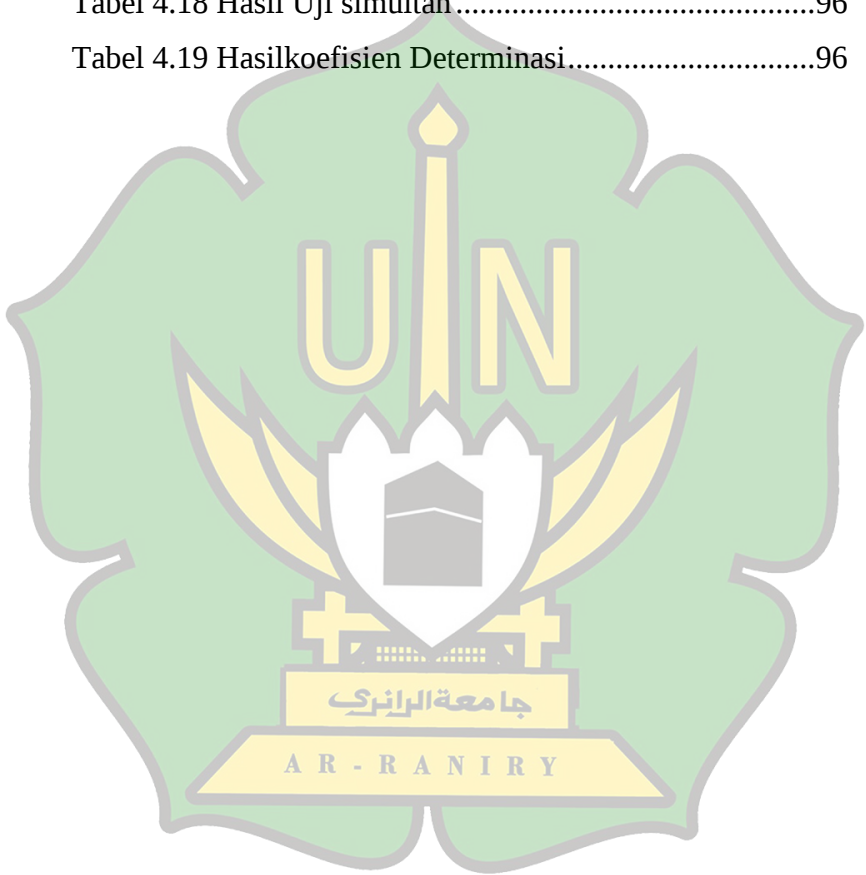
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Histogram).....	91
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	92
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Pusat, Cabang, dan CaPem Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Skala Likert.....	63
Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	81
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung ke Bank Syariah	82
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Bank Syariah Tempat Responden Menjadi Nasabah	84
Tabel 4.8 Deskriptif Kompetensi.....	85
Tabel 4.9 Deskriptif Religiusitas	86
Tabel 4.10 Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Y	89

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.16 Hasil Uji regresi linear berganda	94
Tabel 4.17 Hasil Uji T	95
Tabel 4.18 Hasil Uji simultan.....	96
Tabel 4.19 Hasil koefisien Determinasi.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	115
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner Responden	120
Lampiran 3 Hasil Analisis Penelitian	130
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	133
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	134
Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	135
Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi	135
Lampiran 8 r Tabel	136
Lampiran 9 t Tabel.....	139



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang pesat dalam sepuluh tahun terakhir. Dalam kurun waktu tersebut, terjadi perubahan besar dalam struktur dan regulasi perbankan syariah, sejalan dengan langkah pemerintah yang terus mendorong perluasan akses keuangan serta mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Secara umum, sistem perbankan syariah di Indonesia beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam, yang antara lain melarang penerapan bunga dan transaksi keuangan yang bertentangan dengan nilai-nilai Syariah (Tuzzuhro et al., 2023).

Perkembangan zaman telah membawa banyak perubahan di berbagai sektor, termasuk dalam bidang perbankan. Berbagai bank, baik di Indonesia maupun di tingkat global, terus melakukan inovasi melalui peningkatan kualitas layanan, penyediaan fasilitas yang lebih baik, pemanfaatan teknologi yang semakin canggih, serta upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah hadirnya bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Keberadaan bank syariah menjadi alternatif bagi masyarakat Muslim yang sebelumnya enggan menggunakan layanan perbankan konvensional karena kekhawatiran terhadap praktik riba dari bunga

yang diterapkan. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah, banyak masyarakat Muslim kini merasa lebih aman dalam menyimpan dana mereka. Dengan demikian, bank syariah dapat menjadi solusi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan pertentangan antara bunga dalam sistem perbankan konvensional dan larangan riba dalam ajaran Islam (Umi Fikriyah et al., 2024).

Persaingan di sektor perbankan saat ini semakin kompetitif. Tidak hanya bank konvensional, bank syariah pun turut bersaing dalam menunjukkan kualitas serta keunggulan layanan yang ditawarkan. Untuk menghadapi tantangan tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang profesional dan memiliki keterampilan yang memadai guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan suatu bank, karena bank seringkali menggunakan tingkat kepuasan tersebut sebagai tolak ukur mutu layanan. Nasabah yang merasa mendapatkan pelayanan yang bernilai, seperti layanan yang cepat dan ramah, umumnya dikategorikan sebagai nasabah yang puas. Oleh karena itu, citra dan reputasi sebuah bank sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam hal ini, *frontliner* memegang peran penting karena merupakan unit yang berada di barisan terdepan dalam memberikan layanan. Posisi seperti *teller* dan *customer service* menjadi bagian krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang optimal (Rohman & Atika, 2023).

Aspek-aspek yang harus menjadi fokus dalam standar pelayanan *frontliner* meliputi penampilan pribadi, kerapian meja kerja, sikap, serta tutur kata yang digunakan. Keberhasilan suatu organisasi, khususnya dalam sektor jasa seperti perbankan, sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu indikator untuk menilai budaya pelayanan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari bagaimana *frontliner* memberikan layanan dikarenakan *frontliner* pihak pertama yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah.

Salah satu bentuk keistimewaan yang dimiliki Provinsi Aceh adalah penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Nomor 11 Tahun 2018, yang mewajibkan seluruh lembaga keuangan di wilayah tersebut beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kebijakan ini menjadikan Aceh sebagai percontohan dalam penerapan ekonomi syariah di Indonesia. Qanun tersebut merupakan implementasi dari kekhususan Aceh, termasuk Aceh Besar dalam menjalankan Syariat Islam dan bertujuan untuk menciptakan sistem ekonomi yang adil dan sejahtera sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Penerapan qanun ini tidak hanya difokuskan pada sistem dan produk keuangan semata, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, terutama yang diberikan oleh petugas *frontliner* seperti *teller* dan *customer service* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Kondisi ini mendorong perbankan syariah untuk tidak hanya berfokus pada inovasi produk, tetapi juga melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan guna mempertahankan kepercayaan dan

kepuasan nasabah. Oleh karena itu, semua lembaga keuangan di Aceh, termasuk yang ada di Kabupaten Aceh Besar, harus beroperasi sesuai dengan kaidah syariah Islam. Data berikut menunjukkan jumlah kantor pusat, cabang dan cabang pembantu bank syariah yang ada di Kabupaten Aceh Besar hingga tahun 2025.

Tabel 1. 1
Jumlah Kantor Pusat, Cabang dan Capem Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

No	Nama Bank Syariah	Jenis Bank Syariah	Jumlah Kantor Pusat	Jumlah Kantor Cabang	Jumlah kantor Capem/ KCP	Total Kantor Semua
1	Bank Aceh Syariah	Bank Umum Syariah	1	5	20	26
2	Bank Syariah Indonesia	Bank Umum Syariah	-	3	30	33

Sumber: Data Diolah dari Situs Resmi Bank Syariah (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa di Kabupaten Aceh Besar terdapat dua lembaga perbankan syariah yang beroperasi, yaitu Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Keberadaan jaringan kantor yang cukup banyak menunjukkan tingginya aktivitas pelayanan kepada nasabah, sehingga peran kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* menjadi sangat penting dalam menjaga kepuasan nasabah.

Frontliner merupakan salah satu bagian penting dalam struktur organisasi di bank syariah. Posisi yang termasuk dalam kategori

frontliner antara lain adalah *customer service* dan *teller*. Secara umum, tugas utama *frontliner* adalah memberikan informasi yang jelas, akurat, dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah. Selain itu, *frontliner* juga memiliki peran strategis sebagai pihak yang pertama kali berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga mereka menjadi representasi citra perusahaan. Oleh karena itu, *frontliner* berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan perbankan yang berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan nasabah (Qur, 2019).

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan individu yang dapat diamati, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tanggung jawab sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan (Anam & Safitri, 2019). Menurut Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menguasai serta menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja tertentu di lingkungan kerja, sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi juga memiliki keterkaitan erat dengan kewenangan, di mana individu yang kompeten tidak hanya memiliki kemampuan, tetapi juga memiliki otoritas atau wewenang untuk melaksanakan tugas tersebut. Dalam pelayanan perbankan, kompetensi petugas *frontliner* sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Religiusitas merujuk pada tingkat pengetahuan, kekuatan keyakinan, pelaksanaan ibadah serta aturan agama, dan kedalaman

penghayatan seseorang terhadap ajaran agama yang dianut. Bagi seorang Muslim, tingkat religiusitas dapat dilihat dari sejauh mana ia memahami, meyakini, mengamalkan, dan menghayati ajaran Islam (Nashori et al., 2022). Religiusitas merupakan perwujudan dari nilai-nilai keagamaan yang tertanam dalam hati individu. Nilai ini tidak hanya berperan sebagai keyakinan internal, tetapi juga menjadi pedoman dalam menjalani kehidupan yang benar agar seseorang dapat mencapai kebahagiaan di dunia maupun di akhirat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan kepada nasabahnya adalah penanganan keluhan, atau yang dikenal dengan istilah *complaint handling*. Penanganan keluhan ini menjadi salah satu indikator untuk menilai kinerja perusahaan. Nasabah yang merasa puas terhadap penyelesaian masalah yang mereka alami cenderung akan tetap loyal dan tidak berpindah ke bank lain (Nurhidayanti et al., 2020). Kepuasan merupakan cerminan dari penilaian konsumen terhadap kinerja suatu produk yang dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja produk tersebut sesuai atau melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan, kepuasan nasabah harus menjadi prioritas utama. Kepuasan nasabah tidak hanya menjadi hal yang penting, tetapi juga merupakan aspek strategis dalam menjaga citra dan reputasi bank di mata nasabah (Ayu & Rahmawati, 2023).

Dalam perbankan syariah, petugas *frontliner* memegang peranan penting sebagai wakil dari nilai-nilai Islam dalam

memberikan pelayanan, seperti kejujuran, kepercayaan, kesopanan, amanah, dan profesionalisme sesuai dengan prinsip syariah. Namun, fenomena di lapangan belum semua petugas *frontliner* memiliki pemahaman yang cukup mendalam tentang prinsip-prinsip tersebut. Misalnya, laporan dari Ombudsman RI perwakilan Aceh menunjukkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Aceh dinilai buruk karena implementasi layanan belum siap dan tidak optimal dalam memenuhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa nasabah pada salah satu bank syariah di Kabupaten Aceh Besar, masih ditemukan fenomena ketidakpuasan nasabah yang berkaitan dengan kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner*. Nasabah menilai bahwa *frontliner* belum sepenuhnya mampu menjelaskan produk dan akad perbankan syariah secara jelas, sehingga nasabah merasa kebingungan terhadap layanan bank, ini mencerminkan keterbatasan kompetensi pelayanan. Selain itu, sikap petugas *frontliner* dalam melayani nasabah dinilai belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai religius dalam praktik pelayanan. Dalam konteks bank syariah, religiusitas *frontliner* menurut dimensi konsenkuensial Glock and Stark seharusnya terlihat dalam perilaku yang santun, adil, dan penuh tanggung jawab sebagai bentuk pengamalan ajaran agama dalam tindakan nyata. Namun, pada kenyataannya masih terdapat keluhan nasabah terkait sikap petugas yang kurang responsif serta kurang menunjukkan perhatian secara personal terhadap kebutuhan nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah

terhadap pelayanan yang profesional dan berlandaskan nilai-nilai syariah dengan pelayanan yang dirasakan secara langsung. Oleh karena itu, kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* dipandang sebagai faktor penting yang perlu dikaji lebih dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Aceh Besar untuk memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, kompetensi dan religiusitas dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena keduanya merepresentasikan dua aspek yang saling melengkapi dalam pelayanan petugas *frontliner* pada perbankan syariah. Kompetensi merepresentasikan kemampuan profesional *frontliner* dalam menjalankan tugas pelayanan, seperti pengetahuan, keterampilan, sikap, motivasi kerja, dan karakter, sedangkan religiusitas merepresentasikan nilai dan perilaku keislaman yang tercermin dalam pelaksanaan pelayanan, seperti kejujuran, kesopanan, keramahan, dan penerapan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, pelayanan *frontliner* pada bank syariah tidak hanya berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara efektif, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut diberikan dengan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Kedua aspek tersebut menjadi penting untuk dikaji karena interaksi *frontliner* merupakan bagian yang secara langsung dirasakan oleh nasabah dan dapat membentuk pengalaman nasabah dalam menerima pelayanan.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan nasabah bank syariah telah banyak dilakukan, namun penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

Pertama, Menurut beberapa penelitian, religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Namun, menurut penelitian Sutono et al., (2024) di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus, religiusitas memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, studi lain, seperti Riska Nuari et al., (2023) menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh religiusitas terhadap kepuasan pelanggan belum memiliki hasil empiris yang konsisten.

Kedua, dalam konteks bank syariah, petugas *frontliner* adalah pihak yang berhubungan langsung dengan nasabah dan menunjukkan profesionalisme dan nilai-nilai syariah dalam pelayanan mereka. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya terfokus pada faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan pengetahuan nasabah, tanpa memperhatikan bagaimana kompetensi petugas *frontliner* memengaruhi kepuasan nasabah. Misalnya, penelitian Amaliyah (2021) hanya melihat bagaimana kinerja dan kompetensi karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan di BPRS Pangkalpinang, tetapi tidak membahas religiusitas. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsurizal et al., (2021) meneliti religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan bertransaksi, tetapi tidak menyelidiki peran kompetensi *frontliner* terhadap kepuasan.

Ketiga, sebagian besar penelitian banyak dilakukan di wilayah pulau Jawa. Namun, Aceh Besar yang dikenal memiliki banyak

tempat ibadah religius dan banyak lembaga keuangan Islam, belum pernah dipelajari secara menyeluruh dalam konteks yang sama. Kondisi sosial keagamaan unik Aceh Besar dapat menghasilkan hasil yang berbeda jika dibandingkan dengan wilayah lain.

Penelitian ini sangat penting karena belum ada penelitian tentang bagaimana kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah, khususnya di Kabupaten Aceh Besar. Banyak penelitian sebelumnya yang telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, tetapi masih sedikit yang secara khusus meneliti pengaruh gabungan antara kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. Kesenjangan tersebut membuka peluang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi penting dengan mengintegrasikan kedua faktor tersebut.

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang bagaimana kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Kabupaten Aceh Besar. Dengan memahami secara lebih mendalam pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner*, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen bank syariah dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan. Hal ini sangat penting untuk menjaga kelangsungan operasional bank syariah sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang menjadi karakteristik utama perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Religiusitas Petugas *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti akan meneliti dan menganalisis masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi petugas *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar ?
2. Apakah religiusitas petugas *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar ?
3. Apakah kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar?

1.3 Tujuan Penelitian جامعة الرانري

1. Mengetahui pengaruh kompetensi petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.
2. Mengetahui pengaruh religiusitas petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.
3. Mengetahui pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah literatur akademik mengenai pengaruh kompetensi dan religiusitas terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel serupa pada objek dan lokasi yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *frontliner*. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen bank dalam menyusun strategi pelatihan kompetensi serta penguatan nilai religiusitas karyawan agar kepuasan nasabah semakin tinggi. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran kepada petugas *frontliner* mengenai pentingnya menguasai kompetensi dan menginternalisasi nilai religiusitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil

kebijakan di sektor perbankan syariah untuk merumuskan standar kompetensi dan religiusitas *frontliner*. Penelitian ini juga mendukung implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh yang menekankan pentingnya pelayanan sesuai prinsip syariah. Lebih jauh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi regulator dan asosiasi perbankan syariah dalam memperkuat etika serta profesionalisme layanan Syariah

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka sistematika penulisannya adalah:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan argumentasi tentang penelitian ini ditulis. Pada Bab satu memaparkan latar belakang masalah sebagai landasan untuk penelitian yang dilakukan, perumusan masalah yang membantu mengarahkan penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian untuk alasan melakukan penelitian dan manfaat dari penelitian tersebut, dan sistematika penulisan untuk gambaran secara umum mengenai isi bab dari penelitian ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab pembahasan ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep kompetensi, religiusitas, kepuasan nasabah, serta penelitian terdahulu yang mendukung. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang berkaitan dengan variabel.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

Bab IV Pembahasan

Pada bab ini memaparkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh di lapangan, analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai temuan penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab V Kesimpulan

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)

Dalam penelitian tentang kepuasan nasabah pada bank syariah, kepuasan menjadi variabel utama karena berkaitan langsung dengan kualitas hubungan antara bank dan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai respons emosional maupun penilaian seseorang setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman nyata atas layanan yang diterimanya. Hal ini sejalan dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Oliver et al. (1994) yang berjudul “*Outcome Satisfaction in Negotiation: A Test of Expetancy Disconfirmation*”, yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, dan sebaliknya ketidakpuasan terjadi ketika kinerja tidak memenuhi harapan tersebut.

Dalam konteks perbankan sebagai industri jasa, kepuasan tidak hanya dilihat sebagai kesan umum semata, tetapi juga sebagai hasil evaluasi kognitif nasabah terhadap kinerja layanan yang mencakup perbandingan antara ekspektasi awal nasabah dengan realitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Oleh karena itu, semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah.

Berdasarkan teori *Expetancy Disconfirmation*, kepuasan nasabah ditentukan oleh perbandingan antara harapan awal dengan

kinerja layanan yang dirasakan. Apabila kinerja yang diterima lebih tinggi dari harapan, maka terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan tingkat kepuasan tinggi. Sebaliknya, jika kinerja layanan lebih rendah dari harapan, maka terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan. Teori ini banyak digunakan dalam penelitian di bidang jasa, termasuk perbankan, karena mampu menjelaskan bagaimana harapan dan pengalaman nyata nasabah saling berinteraksi dalam membentuk penilaian akhir terhadap kualitas layanan yang diterima.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dirasakan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pada bank syariah di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Anjelisa et al., (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian di bank syariah indonesia jepara juga menemukan bahwa kualitas layanan berbasis syariah dan tingkat kepercayaan nasabah menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah (Indriawati & Susilo, 2025).

Kepuasan nasabah dalam perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan secara umum, tetapi juga oleh aspek religiusitas yang melekat dalam layanan tersebut. Bank syariah tidak sekedar memberikan layanan keuangan. Melainkan juga menghadirkan layanan yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah yang diyakini oleh nasabah. Tingkat

religiusitas nasabah serta kesesuaian antara pengalaman pelayanan dengan nilai-nilai islam dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap layanan yang diberikan (Abdul Aziz et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan perbankan, kompetensi petugas *frontliner* menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan teknis, keterampilan komunikasi, penguasaan terhadap produk, serta kemampuan memberikan solusi cepat, jelas, dan tepat kepada nasabah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *frontliner* yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan mampu menerapkan standar pelayanan prima cenderung dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Relevansi penelitian ini terletak pada keterkaitan antara kompetensi dan religiusitas *frontliner* dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Ketiga variabel tersebut saling berhubungan dalam membentuk pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah. Kompetensi *frontliner* mencerminkan aspek emosional dan spiritual sesuai dengan harapan nasabah bank syariah. Apabila kedua aspek tersebut terpenuhi dan berjalan selaras dengan ekspektasi nasabah, maka berdasarkan teori *Expetancy Disconfirmation*, nasabah akan merasakan kepuasan karena kinerja layanan dinilai telah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

2.2 Pelayanan Prima (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensi karena berkaitan dengan bagaimana konsumen menilai tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga. Parasuman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang benar-benar diterima. Apabila pelayanan yang dirasakan nasabah lebih baik atau melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas tersebut dianggap kurang memuaskan. Konsep SERVQUAL dikembangkan pada akhir tahun 1980-an dan hingga saat ini masih banyak digunakan sebagai acuan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan, termasuk pada sektor perbankan.

Dalam penelitian ini, model SERVQUAL tidak hanya dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menggambarkan tingkat kompetensi petugas frontliner. Hal tersebut dikarenakan beberapa dimensi dalam SERVQUAL memiliki hubungan langsung dengan kemampuan individu.

Dimensi-dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) mengacu pada penampilan, kelengkapan fasilitas bank, serta sarana komunikasi yang tersedia, yang secara

keseluruhan mencerminkan profesionalisme lembaga dalam memberikan pelayanan.

- 2) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan oleh pihak bank.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan kesediaan dan kecepatan *frontliner* dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun permintaan nasabah secara sigap.
- 4) *Assurance* (Jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, serta sikap profesional *frontliner* dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman pada diri nasabah.
- 5) *Empathy* (Empati) adalah bentuk perhatian secara personal yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah, yang mencerminkan pemahaman terhadap kebutuhan dan karakteristik masing-masing nasabah secara individual.

Model SERVQUAL dinilai tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena objek kajian berfokus pada kualitas pelayanan *frontliner* bank syariah yang berperan sebagai pihak terdepan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah. Menurut Suryani & Hendrawan (2021), kualitas pelayanan dalam industri perbankan dipahami sebagai penilaian menyeluruh yang dilakukan nasabah terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, baik dari sisi teknis maupun fungsional. Mereka juga menjelaskan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan faktor yang paling

dominan dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah pada bank syariah di indonesia.

Dengan demikian, teori SERVQUAL sangat tepat digunakan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas frontliner terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kabupaten Aceh Besar

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup serta “*facto*” yang berarti melakukan atau memproses. Dengan demikian, kepuasan dapat dipahami sebagai pemenuhan terhadap sesuatu yang dianggap memadai. Secara istilah kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul akibat perbandingan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapannya. Jika kinerja tidak mampu memenuhi harapannya, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapannya maka nasabah akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, nasabah akan merasa sangat puas atau bahagia. Salah satu ukuran keberhasilan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Ini telah menjadi keyakinan umum bahwa dengan memenuhi kebutuhan nasabah, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dan memperluas pangsa pasar.

Kepuasan nasabah merupakan respons emosional atau pikiran terhadap pengalaman menggunakan layanan. nasabah akan merasa

puas jika persepsi mereka terhadap kualitas layanan, seperti keandalan, empati, dan jaminan, sesuai dengan harapan mereka. Hal ini sangat penting dalam industri jasa, seperti perbankan, karena interaksi antara manusia memainkan peran yang sangat besar.

Kepuasan nasabah merupakan reaksi emosional yang muncul sebagai akibat dari penilaian terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan. Tingkat kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh mutu produk, tetapi juga oleh, kualitas pelayanan, kemudahan akses, kecepatan layanan, serta sikap dan perilaku perugas *frontliner* saat melayani nasabah. Dengan demikian, interaksi langsung antara *frontliner* dan nasabah sangat berperan dalam membentuk pandangan kepuasan nasabah (Tjiptono, 2019).

Pada saat ini, perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan semakin meningkat karena tujuan utama dari semua bisnis adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggannya baik secara kuantitas maupun kualitas. Peningkatan kuantitas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan telah meningkat secara signifikan dari waktu ke waktu, dan peningkatan kualitas menunjukkan bahwa pelanggan yang diperoleh merupakan pelanggan yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Kepuasan nasabah memiliki peranan vital untuk kelangsungan bank syariah, karena nasabah yang puas cenderung menunjukkan loyalitas, kepercayaan serta niat untuk terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank tersebut. Selain itu, kepuasan nasabah juga mendukung reputasi yang baik bagi bank dan

meningkatkan daya saing di antara persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan (Tjiptono & Chandra, 2020).

Memperbaiki kepuasan nasabah akan berdampak pada keuntungan perusahaan dalam jangka pendek. Keuntungan merupakan motif utama konsistensi bisnis karena memungkinkan roda perputaran bisnis dari variasi produk yang ditawarkan secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, kepuasan nasabah dapat membentuk loyalitas, pelanggan akan bersedia merekomendasikan orang lain untuk produk yang mereka konsumsi.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan antara hasil atau kinerja yang diperoleh dari penggunaan produk atau jasa dengan harapan yang mereka miliki. Jika hasil kinerja tersebut di bawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika hasil tersebut sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Bahkan, jika kinerja tersebut melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Dengan demikian, jika suatu lembaga tidak mampu menciptakan rasa puas bagi nasabahnya, maka nasabah tersebut berpotensi mencari lembaga lain yang dianggap lebih mampu memberikan rasa kepuasan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah

Berikut adalah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan, menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan, karena nasabah akan menilai layanan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan secara langsung. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.
- 2) Kepercayaan, faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah. Morgan dan Hunt (1994) dalam Commitment-Trust Theory menyatakan bahwa kepercayaan menjadi dasar terciptanya hubungan yang berkelanjutan dan memengaruhi kepuasan nasabah. Kepercayaan sangat krusial karena menyangkut keamanan dana dan integritas lembaga.
- 3) Komunikasi, efektif membantu nasabah memahami produk dan layanan yang ditawarkan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan transparan dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap layanan. Dalam industri keuangan, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan baik terbukti meningkatkan kepuasan nasabah (Hapsari et al., 2022)
- 4) Emosional, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fungsional, tetapi juga oleh nilai emosional yang dirasakan. Nasabah yang merasa nyaman dan dihargai cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam konteks bank syariah, nilai religius dan

kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi bagian dari faktor emosional yang memengaruhi kepuasan.

2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (2019) meliputi beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu layanan, yaitu sebagai berikut:

1) Kesesuaian Harapan

Menggambarkan tingkat kecocokan antara pelayanan yang diterima nasabah dengan harapan yang telah terbentuk sebelum menggunakan jasa. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kesesuaian harapan dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner*, baik dari aspek kompetensi maupun sikap religius, telah sesuai dengan harapan nasabah.

2) Minat Menggunakan Kembali

Adanya keinginan nasabah untuk tetap memanfaatkan layanan bank pada masa yang akan datang. Nasabah yang merasa puas umumnya akan memperlihatkan sikap loyal dengan cara melakukan penggunaan ulang jasa. Dalam penelitian ini, minat menggunakan kembali dapat diukur melalui komitmen nasabah untuk tetap

melakukan transaksi serta menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

3) Kesiediaan Merekomendasikan

Perwujudan kepuasan nasabah yang ditunjukkan melalui penyampaian pengalaman positif kepada orang lain. Nasabah yang merasa puas cenderung memiliki kemungkinan lebih besar untuk membagikan pengalamannya serta menganjurkan keluarga, teman, maupun rekan kerja agar menggunakan produk dan jasa yang sama.

2.4 Kompetensi

2.4.1 Definisi Kompetensi

Kompetensi adalah kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu untuk menjalankan tugas dengan profesional, efisien dan efektif, yang memungkinkan mereka untuk meraih hasil yang maksimal dalam suatu pekerjaan atau peran, meliputi aspek teoretis dan praktis yang dapat diterapkan secara konsisten. Ini bukan sekedar mengetahui tetapi juga mengenai kemampuan untuk menerapkan pengetahuan secara efektif, bahkan dalam keadaan yang sulit. Menurut Sutrisno & Zuhri (2019) kompetensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja, dan penerapannya dalam menjalankan tugas serta pekerjaan di lingkungan kerja yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudiarti & Juliarsa (2020) kompetensi SDM adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan serta karakteristik kepribadian yang secara langsung memengaruhi kinerja, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Definisi ini menunjukkan bahwa kompetensi tidak terpisah, melainkan memiliki hubungan sebab akibat dengan kinerja kerja secara keseluruhan.

Pendekatan lain dalam penelitian ilmiah menjelaskan bahwa kompetensi SDM dapat dipahami sebagai kemampuan secara keseluruhan individu dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan, yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, serta pengalaman kerja yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan. Hal ini memperluas pengertian kompetensi dari yang hanya bersifat teknis menjadi kompetensi yang bersifat menyeluruh, mencakup aspek perilaku dan pengalaman.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang kompleks dari individu, mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diterapkan dalam konteks pekerjaan untuk mencapai standar kerja yang diharapkan dari organisasi. Dalam penelitian ini. Kompetensi *frontliner* di bank syariah meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan, menyelesaikan masalah nasabah, serta menerapkan prinsip profesionalisme sesuai dengan tuntunan tugas, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan nasabah.

2.4.2 Indikator Kompetensi

Rahmat (2019) menjelaskan bahwa ada 5 (lima) ciri utama kompetensi yang berfungsi sebagai indikator untuk menilai kompetensi, yaitu:

- 1) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten di pikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan
- 2) Sifat adalah karakteristik fisik dan reaksi yang konsisten terhadap kondisi atau informasi tertentu.
- 3) Konsep diri merujuk pada sikap, nilai, atau gambaran diri individu.
- 4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental yang spesifik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lupiyaodi (2018) tentang kompetensi dalam pelayanan bank syariah, terdapat 4 (empat) elemen utama yang secara praktis dapat mengukur kompetensi petugas frontliner sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, teknologi, serta kerapian dan profesionalisme *frontliner* dalam memberikan pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), *frontliner* bank syariah wajib memberikan layanan yang tepat dan akurat, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ada. Hal ini mencakup keselarasan dalam kinerja dan komitmen yang dipenuhi.

- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), *frontliner* perlu memiliki kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan, keinginan, serta keluhan dari nasabah. Kemampuan ini sangat krusial untuk menyajikan layanan yang memuaskan secara tepat waktu.
- 4) Jaminan (*Assurance*). Pengetahuan, kemampuan *frontliner* dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan nasabah
- 5) Empati (*Emphaty*), *frontliner* bank syariah diharapkan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian secara pribadi kepada masing-masing nasabah. Hal ini mencakup pemahaman dan pengakuan terhadap pandangan nasabah, sehingga nasabah merasa dihormati dan diperhatikan.

2.4.3 Peran Kompetensi terhadap Kepuasan Nasabah

Kompetensi merupakan salah satu elemen vital yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah, terutama dalam konteks layanan perbankan syariah. Kompetensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif. *Frontliner* yang kompeten akan mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga menghasilkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya (Rahmawati, 2021).

Dalam bank syariah, kompetensi tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam menyediakan layanan perbankan, tetapi

juga mencakup pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, kejujuran, dan amanah (Aziz & Rahman, 2020). Petugas yang memiliki pengetahuan tentang syariah akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan nasabah, karena nasabah merasa dilayani oleh individu yang memahami nilai-nilai Islam dengan baik. Di samping itu, kompetensi berkomunikasi juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Frontliner* yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik akan dapat menciptakan suasana pelayanan yang bersahabat dan menyenangkan (Sutrisno, 2019). Ini dapat memperkuat hubungan yang berlangsung lama antara bank dan pelanggan.

Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Seperti penelitian, Rahmawati (2021) ditemukan bahwa semakin baik kompetensi dan kualitas layanan yang dimiliki karyawan bank syariah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Penemuan serupa juga diungkapkan oleh Nugroho & Sari (2022) yang menyatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia memiliki peranan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui mutu interaksi layanan.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi *frontliner* adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kemampuan yang baik akan menciptakan layanan yang profesional, responsif, dan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga

nasabah merasa puas dan setia kepada bank tempat mereka melakukan transaksi.

2.5 Religiusitas

2.5.1 Definisi Religiusitas

Religiusitas adalah elemen krusial dalam kehidupan seseorang yang menunjukkan sejauh mana individu memahami, percaya, dan menerapkan ajaran agama dalam aktivitas sehari-hari mereka. Religiusitas tidak hanya dipahami sebagai aktivitas ritual semata, tetapi juga sebagai sikap batin dan perilaku yang selaras dengan prinsip-prinsip agama (Rahmat, 2019). Dalam konteks organisasi dan pelayanan publik, religiusitas dipahami sebagai sikap keberagamaan individu yang tercermin dalam kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, dan etika kerja yang sesuai dengan nilai-nilai agama (Aziz, & Hidayah, 2021).

Religiusitas merujuk pada sebuah kesatuan elemen yang komprehensif, yang menjadikan individu tersebut disebut sebagai individu yang memiliki keyakinan agama (*being religious*) dan tidak hanya sekedar mengklaim memiliki agama (*having religious*). Religiusitas seperti pemahaman tentang agama, pengalaman spiritual, tingkah laku moral sesuai dengan agama dan sikap sosial keagamaan, dalam islam, religiusitas secara umum tampak dalam pengamalan akidah, syariah dan akhlak atau biasa juga diungkapkan sebagai iman, islam dan ihsan. Jika elemen tersebut dimiliki oleh

seseorang maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut adalah insan yang beragama sejati.

Menurut Fauzan & Tyas (2020) religiusitas adalah konsep multidimensional yang meliputi dimensi keyakinan, praktik keagamaan, pengalaman religius, pengetahuan agama, serta penghayatan dan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan sosial, dimensi-dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk kualitas keberagamaan individu yang menyeluruh.

Menurut Sutrisno & Zuhri (2019) religiusitas adalah internalisasi nilai-nilai keagamaan yang memengaruhi cara berpikir, bersikap, dan bertindak seseorang dalam menjalankan aktivitas kehidupan, termasuk dalam lingkungan kerja. Nilai-nilai agama tersebut menjadi pedoman moral yang mengarahkan individu dalam mengambil keputusan dan berinteraksi dengan orang lain. Dalam layanan perbankan syariah, tingkat religiusitas *frontliner* dapat berpengaruh terhadap kualitas hubungan dengan nasabah, karena individu yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi maka biasanya menunjukkan perilaku kerja yang etis, disiplin dan berfokus pada kebaikan bersama. Dengan demikian, religiusitas merupakan salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada bank syariah.

Religiusitas juga dimaknai sebagai perpaduan antara keyakinan dan tindakan sosial. Menurut Rahmat (2018), religiusitas meliputi hubungan vertikal dengan Tuhan dan hubungan horizontal dengan orang lain, yang keduanya berfungsi sebagai ukuran tingkat

keimanan individu. Dalam lingkungan organisasi, religiusitas berdampak pada etika kerja, rasa tanggung jawab, serta pelayanan, khususnya di institusi yang mengedepankan nilai-nilai Islam, seperti bank syariah. Berdasarkan berbagai pendapat yang telah diutarakan, dapat disimpulkan bahwa religiusitas merupakan tingkat penghayatan dan pelaksanaan ajaran agama oleh individu, yang mencakup aspek keyakinan, ibadah, pengetahuan, pengalaman, serta tingkah laku moral dalam aktivitas sehari-hari.

2.5.2 Indikator Religiusitas

Indikator religiusitas dalam penelitian ini merujuk pada konsep religiusitas yang diajukan oleh Djamaludin Ancok dan Fuad Nashori Suroso yang mengadaptasi dimensi dari Charles Glock dan Rodney Stark. Dimensi tersebut mencakup keyakinan (ideologis), praktik agama (ritualistik), pengalaman spiritual (eksperensial) pengetahuan (intelektual), dan pengalaman (konsekuensial). Namun, dalam konteks penelitian ini yang mengutamakan penilaian nasabah terhadap petugas *frontliner* di bank syariah, tidak semua dimensi ini dapat diukur karena beberapa di antaranya bersifat internal dan tidak bisa diamati secara langsung oleh nasabah, seperti keyakinan, pengalaman spiritual, dan praktik ibadah pribadi.

Oleh karena itu, penelitian ini membatasi pengukuran religiusitas pada dua aspek yang dapat dilihat secara langsung, yaitu:

- 1) Pengamalan (konsekuensial) menunjukkan bagaimana nilai-nilai ajaran islam muncul dalam perilaku kerja petugas

- frontliner*, seperti tanggung jawab, keadilan, kesabaran, kejujuran, serta sikap sopan dan ramah saat melayani nasabah.
- 2) Pengetahuan (intelektual) terlihat dari kemampuan petugas dalam memahami dan menjelaskan produk perbankan syariah, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah.

2.6 Frontliner

2.6.1 Definisi Frontliner

Menurut KBBI, *frontliner* adalah pekerja yang berada di garis depan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk memberikan layanan, informasi, atau solusi. Petugas *frontliner* adalah pegawai yang berada di antara organisasi dan pelanggan. Mereka bertugas berinteraksi langsung dengan nasabah dan menjadi titik kontak pertama saat layanan diberikan. Dalam studi tentang layanan, petugas *frontliner* diartikan sebagai karyawan yang sering berkomunikasi secara langsung dengan nasabah, baik melalui tatap muka, telepon, atau chat. Tugas mereka mencakup memberikan layanan, menyelesaikan transaksi, serta menangani keluhan nasabah. Peran petugas *frontliner* tidak hanya berupa pelaksanaan prosedur tetapi juga mempengaruhi persepsi mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta penerimaan terhadap inovasi layanan yang terjadi dalam interaksi selama proses pelayanan. Karena berada di posisi depan, perilaku, kemampuan, dan semangat kerja petugas *frontliner* menjadi faktor penting dalam menentukan

hasil kinerja layanan serta pembentukan nilai yang diberikan kepada pelanggan (Voorhees et al., 2017).

Di lembaga perbankan syariah, petugas *frontliner* tidak hanya menangani tugas layanan umum seperti transaksi dan konsultasi, tetapi juga diwajibkan untuk memahami serta menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah, seperti larangan bunga, akad yang sah, keadilan, dan transparansi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2025) menemukan bahwa transformasi digital mengubah peran petugas *frontliner* di bank syariah, di mana mereka perlu menjadi “*Ambassador*” prinsip syariah sekaligus sebagai kontak langsung dengan nasabah.

Dalam dunia perbankan syariah, tenaga *frontliner* diharapkan memiliki dua jenis kemampuan: kemampuan dalam layanan umum (komunikasi, transaksi, pelayanan kepada pelanggan) dan kemampuan syariah (pemahaman mengenai akad, produk muamalah, serta etika Islam). Tujuannya adalah agar layanan yang diberikan tidak hanya efisien dan akurat, tetapi juga selaras dengan prinsip-prinsip syariah (Rahayu, 2020).

Dalam susunan organisasi perbankan syariah, posisi petugas *frontliner* biasanya dibagi menjadi dua fungsi utama, yaitu *Customer Service* dan *Teller*. Keduanya memiliki tanggung jawab yang berbeda, namun saling mendukung dalam memberikan layanan kepada nasabah.

2.6.2 Customer Service

Customer Service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang artinya Pelanggan, dan “*Service*” yang artinya Pelayanan. *Customer Service* salah satu bagian dari perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan dukungan dan petunjuk kepada pelanggan, serta menerima pertanyaan, tanggapan, dan keluhan dari individu yang ingin membeli atau memanfaatkan produk atau layanan.

Dalam perbankan, *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang terletak di bagian *front office* yang berperan sebagai penyedia informasi dan penghubung antara bank dan nasabah yang ingin memperoleh layanan jasa dan juga produk-produk perbankan. *Customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang berkualitas, baik sebelum, selama, maupun setelah proses transaksi (Tjiptono, 2019). Artinya, pelayanan nasabah tidak terbatas pada saat transaksi saja, tetapi mencakup seluruh rangkaian interaksi antara perusahaan dan nasabah.

Setiap perusahaan merekrut staf untuk layanan pelanggan. *Customer Service* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah. Oleh karena itu, posisi *Customer Service* merupakan kunci utama dalam kegiatan operasional perbankan. Tanpa keberadaan layanan nasabah (*customer service*), hal ini akan sangat memengaruhi perkembangan lembaga perbankan atau perusahaan tersebut. Untuk

memperbaiki citra perbankan, sangat penting memiliki karyawan yang siap memenuhi segala kebutuhan nasabah.

Sebagai individu yang bekerja di *customer service*, tentunya telah ditentukan peran dan tanggung jawab yang perlu dijalankannya. Peran dan tanggung jawab *customer service* perlu dipahami dengan baik agar seseorang *customer service* dapat melaksanakan tugasnya dengan sangat baik. Menurut Kasmir (2014) dalam Sari & Leni (2021) fungsi *Customer Service* yaitu:

- 1) *Salesman Customer Service* berperan sebagai individu yang memasarkan produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.
- 2) *Resepsionis Customer Service* berperan sebagai petugas yang menyambut tamu yang datang ke bank.
- 3) *Customer Relation Officer* bertindak sebagai individu yang mampu membangun dan menjalin hubungan yang baik dengan semua nasabah.
- 4) *Komunikator Customer Service* Bertindak sebagai perantara yang menghubungi pelanggan dan menyampaikan informasi mengenai segala hal yang terkait hubungan antara bank dan pelanggan.
- 5) *Deskman Customer Service* bertindak sebagai individu yang melayani berbagai jenis aplikasi.

2.6.3 *Teller*

Teller adalah salah satu komponen penting dalam struktur pelayanan di lembaga perbankan, termasuk dalam bank syariah.

Teller merupakan petugas bank yang memiliki tanggung jawab langsung dalam melaksanakan transaksi keuangan nasabah di meja atau loket bank. Tugasnya mencakup penerimaan setoran, penarikan tunai, transfer, pembayaran, serta transaksi lain yang berkaitan dengan pelayanan keuangan. Menurut Kasmir (2017), *teller* adalah peran utama dalam pelayanan bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah terkait transaksi keuangan, sehingga teller wajib memiliki ketelitian yang tinggi, integritas, serta keterampilan komunikasi yang baik untuk memberikan layanan yang memuaskan. Dalam dunia perbankan syariah, seorang *teller* tidak hanya berperan sebagai pelaksana transaksi keuangan, tetapi juga sebagai wakil dari prinsip-prinsip syariah dalam setiap layanan yang diberikan. Petugas *teller* harus memahami perjanjian-perjanjian yang diterapkan dalam setiap produk bank syariah, seperti wadiah, mudharabah, atau murabahah, untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Seorang petugas *teller* di bank syariah wajib memastikan bahwa setiap transaksi bebas dari unsur riba, gharar, atau maisir, dan dilakukan dengan prinsip kejujuran serta transparansi sesuai dengan ajaran Islam (Antonio, 2019).

Selanjutnya, *teller* memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan citra serta kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. *Teller* adalah orang pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah saat melakukan transaksi keuangan di kantor cabang, sehingga sikap, keramahan, dan profesionalisme *teller*

mencerminkan mutu pelayanan bank. Menurut Rahmawati (2021) pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prinsip syariah dari seorang *teller* dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap bank syariah.

Selain itu, *teller* perlu menguasai keterampilan teknis dalam penggunaan sistem perbankan digital serta memiliki pengetahuan tentang prosedur keamanan transaksi. Dalam zaman modernisasi perbankan syariah, *teller* dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi, seperti penerapan sistem *core banking* dan layanan digital yang memudahkan proses transaksi. Dengan demikian, *teller* tidak hanya bertugas dalam menjalankan transaksi, tetapi juga sebagai perwakilan pelayanan syariah yang berkontribusi dalam menghadirkan pelayanan yang unggul (*service excellence*) sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah analisis terhadap temuan-temuan dari studi yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki hubungan dengan topik penelitian saat ini. Kajian dari penelitian-penelitian sebelumnya memiliki peran untuk mengidentifikasi posisi dari penelitian yang sedang dilakukan di antara karya-karya yang sudah ada, serta membantu peneliti dalam menemukan celah penelitian yang masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Dengan mempelajari penelitian sebelumnya, peneliti dapat memperkuat dasar teori, menjelaskan variabel yang sedang diteliti, dan

menghindari melakukan pengulangan terhadap penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, studi-studi sebelumnya menjadi referensi utama dalam merancang kerangka pemikiran dan hipotesis untuk penelitian ini.

Di bawah ini adalah penelitian sebelumnya yang terdiri dari beberapa jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rizki Amaliyah (2020) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang”. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan teknik random sampling terhadap 95 responden. Variabel independen dalam penelitian terdiri atas kompetensi (X_1) dan kinerja karyawan (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan, dengan kontribusi pengaruh sebesar 39,9%. Persamaan dengan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi terhadap kepuasan nasabah, namun perbedaan terletak pada variabel tambahan yaitu variabel religiusitas, serta fokus pada petugas frontliner bank syariah, bukan pada kinerja umum seluruh karyawan.

Kedua, Penelitian oleh Yusuf et al. (2022) yang berjudul “*Can Employee Competency Engage Islamic Banking Customers?*”

Bertujuan untuk melihat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan dan keterlibatan (*engagement*) nasabah di perbankan syariah. Metode yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM (SmartPLS 3) terhadap 200 responden nasabah Bank Umum Syariah di Makassar. Variabel independen dalam penelitian adalah kompetensi karyawan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y₁) dan *customer engagement* (Y₂). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun tidak signifikan terhadap keterlibatan pelanggan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada fokus variabel kompetensi dan kepuasan nasabah, sementara perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti *engagement* pelanggan, sedangkan penelitian ini berfokus pada religiusitas dan kepuasan nasabah frontliner di bank syariah.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Syamsurizal et al. (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Masyarakat dalam Bertransaksi dengan Bank Syariah Mandiri Pariaman”. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *accidental sampling* terhadap 60 responden nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pariaman. Variabel yang diteliti terdiri atas kualitas pelayanan (X₁) dan religiusitas (X₂) sebagai variabel independen, serta keputusan bertransaksi (Y) sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan dengan uji t, F, dan R untuk menguji pengaruh antarvariabel. Hasil penelitian

sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam bertransaksi di bank syariah. Persamaannya penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel religiusitas dan konteks perbankan syariah, sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti keputusan bertransaksi, sedangkan penelitian ini meneliti kepuasan nasabah.

Keempat, Penelitian oleh Riska Nuari et al. (2023) berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang” menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden. Variabel independen dalam penelitian yaitu pengetahuan (X_1), religiusitas (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), sedangkan variabel dependen adalah loyalitas nasabah (Y). Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji T dan F. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaannya penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengangkat variabel religiusitas dalam konteks bank syariah, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian sebelumnya pada loyalitas nasabah, sementara penelitian ini meneliti pada kepuasan nasabah.

Kelima, Penelitian terbaru oleh Sutono et al. (2024) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk, dan

Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus” menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis Structural Equation Modeling (SEM) melalui AMOS v.24 terhadap 174 responden. Variabel independen dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan islami (X_1), atribut produk (X_2), dan religiusitas (X_3), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan (Y_1) dan loyalitas nasabah (Y_2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami dan atribut produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara religiusitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada variabel religiusitas dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya menambahkan variabel atribut produk dan lokasi penelitian di Kudus, bukan di Aceh Besar.

Adapun untuk memperjelas terkait dengan penelitian terdahulu, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama & Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1.	Rizki Amaliyah (2020), berjudul	Metode kuantitatif deskriptif. Variabel independen	Kompetensi dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan	Persamaannya penelitian dengan menggunakan penelitian

	“Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang”	kompetensi (X_1), kinerja Karyawan (X_2), dan variabel kepuasan nasabah (Y) Teknik random sampling (95 responden), analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.	terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi pengaruh sebesar 39,9%.	kuantitatif dan jumlah variabelnya X_1, X_2 dan Y Perbedaanya penelitian terdahulu mengangkat variabel independen kompetensi (X_1), kinerja karyawan (X_2), kepuasan nasabah (Y) sementara penelitian ini mengangkat variabel kompetensi (X_1), religiusitas (X_2) dan kepuasan nasabah (Y)
2.	Ria Mardiana Yusuf, Nurdjanah Hamid, Andi Ratna Sari Dewi, dan Hasnidar (2023),	Metode kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM (SmartPLS 3). Variabel bebas	Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun tidak	Persamaannya menggunakan penelitian kuantitatif dan perbedaannya peneliti terdahulu Menggunakan

	berjudul “ <i>Can Employee Competency Engage Islamic Banking Customers?</i> ”	kompetensi karyawan (X) dan variabel terikat kepuasan Nasabah (Y ₁), customer engagement (Y ₂). Sampel 200 nasabah Bank Umum Syariah Makassar.	signifikan terhadap engagemen. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap engagement.	Satu variabel independen yaitu kompetensi karyawan (X) dan dua variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y ₁), dan customer engagement (Y ₂) sementara penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kompetensi (X ₁), religiusitas (X ₂) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y)
3.	Syamsurizal, Abdur Rahim A., Anisa Marseli, dan Desi Suwarni (2021), berjudul “Pengaruh	Menggunakan metode kuantitatif, teknik accidental sampling (60 responden).	Kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan	Persamaan penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan jumlah variabelnya

	Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Masyarakat dalam Bertransaksi dengan Bank Syariah Mandiri Pariaman”	Variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), religiusitas (X_2) dan variabel terikat keputusan bertransaksi (Y) menggunakan analisis uji T, F, dan R	masyarakat untuk bertransaksi di Bank Syariah Mandiri	X_1 , X_2 dan Y . Perbedaannya penelitian terdahulu mengangkat variabel kualitas pelayanan (X_1), religiusitas (X_2), keputusan bertransaksi (Y) sementara penelitian ini mengangkat variabel kompetensi (X_1), religiusitas (X_2) dan kepuasan nasabah (Y)
4.	Riska Nuari, Disfa Lidian Handayani, dan Abubakar Sidik (2023), berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, dan Kualitas	Metode kuantitatif dengan 100 responden. Variabel bebas pengetahuan (X_1), religiusitas (X_2), dan	Pengetahuan, religiusitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.	Persamaannya menggunakan metode kuantitatif dan perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel independen

	Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang”	kualitas pelayanan (X ₃) dan variabel terikat loyalitas nasabah (Y). Menggunakan analisis regresi berganda, uji T dan F dengan SPSS.		yaitu pengetahuan (X ₁), religiusitas (X ₂), dan kualitas pelayanan (X ₃) dan satu variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y) sementara penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kompetensi (X ₁), religiusitas (X ₂) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y)
5.	Sutono, Dian Wismar’ei, dan Nadila Fitri (2024), berjudul “Pengaruh Kualitas	Metode kuantitatif deskriptif dengan SEM-AMOS dengan 174	Kualitas pelayanan islami dan atribut produk berpengaruh positif	Persamaannya menggunakan metode kuantitatif dan perbedaannya penelitian terdahulu

Pelayanan Islami, Atribut Produk, dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus:	responden. Variabel bebas Kualitas Pelayanan Islami (X ₁), Atribut Produk (X ₂), Religiusitas (X ₃), dan variabel terikat	signifikan terhadap kepuasan, religiusitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.	menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X ₁), atribut produk (X ₂) dan religiusitas (X ₃) dan dua variabel dependen yaitu kepuasan (Y ₁), dan loyalitas (Y ₂) sementara penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kompetensi (X ₁), religiusitas (X ₂) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y)
--	---	--	--

Sumber: Data diolah (2026)

2.8 Keterkaitan Variabel

2.8.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Nasabah

Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk menjalankan tugas dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam perbankan syariah, kemampuan petugas frontliner mencakup pemahaman mengenai produk perbankan, keterampilan dalam berkomunikasi, serta sikap profesional saat melayani nasabah. Kemampuan yang baik akan memperbaiki mutu layanan yang disediakan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Petugas bank yang memiliki kompetensi tinggi akan dapat memberikan layanan yang cepat, akurat, dan bersikap sopan, yang merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan bagi nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Sari (2022) memperkuat bahwa kemampuan sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, baik secara langsung maupun melalui kualitas layanan.

Dalam konteks syariah, kompetensi tidak hanya meliputi keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah seperti kepercayaan, keadilan, dan profesionalisme

(Antonio, 2019). Petugas *frontliner* yang mengerti prinsip ini akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, semakin tinggi kemampuan petugas *frontliner*, semakin besar pula peluang tercapainya kepuasan nasabah.

2.8.2 Pengaruh Religiusitas terhadap Kepuasan Nasabah

Religiusitas memiliki peranan yang sangat signifikan dalam membentuk sikap etis individu dalam lingkungan kerja. Menurut Glock & Stark dalam Sakti & Himawan (2024), religiusitas meliputi elemen keyakinan, pengetahuan, praktik ibadah, pengalaman, dan dampak dalam perilaku sehari-hari. Petugas *frontliner* yang memiliki tingkat keagamaan yang tinggi akan menganggap pekerjaannya sebagai cara beribadah kepada Allah SWT, sehingga menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Religiusitas merupakan salah satu elemen psikologis dan sosial yang mempengaruhi cara seseorang bersikap dan bertindak saat mengambil keputusan. Dalam konteks perbankan syariah, religiusitas memainkan peranan penting karena operasi bank didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Nasabah yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi biasanya menginginkan agar layanan yang ada tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai agama, seperti keadilan, kepercayaan dan integritas, berpotensi mewujudkan pelayanan bermutu tinggi serta berorientasi pada empati kepada pelanggan. Pernyataan ini selaras

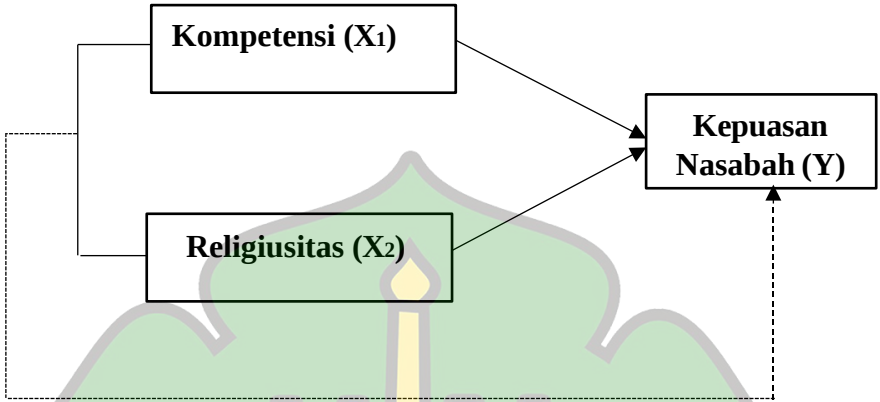
dengan temuan riset Rahmawati (2021), yang mengindikasikan bahwa religiusitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank syariah.

Dalam layanan perbankan syariah, nilai-nilai agama mendorong para petugas untuk melayani dengan etika Islami dan menghindari perilaku yang dapat merugikan nasabah. Dengan demikian, semakin meningkatnya tingkat religiusitas petugas *frontliner*, maka semakin tinggilah tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

2.9 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan representasi dari alur logika atau keterkaitan antara berbagai variabel dalam penelitian, yang disusun berdasarkan teori, konsep, dan temuan dari penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, kerangka berpikir berperan sebagai landasan yang logis dalam penyusunan hipotesis penelitian. Dalam studi ini, sebuah kerangka pemikiran dibangun untuk menguraikan bagaimana kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di bank syariah yang ada di Kabupaten Aceh Besar. Berikut gambaran dari kerangka berpikir:

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berpikir



Ket:

- > : Menunjukkan pengaruh variabel secara parsial yaitu variabel kompetensi (X₁) dan religiusitas (X₂) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)
- - - - -> : Menunjukkan pengaruh variabel kompetensi (X₁) dan religiusitas (X₂) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa, variabel independen penelitian ini yaitu Kompetensi (X₁) dan Religiusitas (X₂) dapat mempengaruhi variabel dependen atau (Y) yaitu Kepuasan Nasabah Bank syariah di Kabupaten Aceh Besar.

2.10 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara untuk permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji melalui pengamatan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran obyektif tentang pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kabupaten Aceh Besar. Berdasarkan kerangka pemikiran yang dibangun dalam penelitian ini, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H1: Kompetensi petugas *frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.
- H2: Religiusitas petugas *frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.
- H3: Kompetensi dan Religiusitas petugas *frontliner* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.

2.10.1 Pengaruh Variabel Kompetensi Terhadap Kepuasan Nasabah

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan teknis dalam melayani, keterampilan

berkomunikasi secara efektif, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan nasabah. Kompetensi menjadi faktor penting karena berpengaruh terhadap kualitas pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah. Tingkat kompetensi *frontliner* sering dipandang sebagai salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah, sebab kompetensi tersebut memengaruhi kecepatan, ketepatan dan daya tanggap pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Latif et al., (2025) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai bank, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yusuf et al., (2022) menemukan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Namun demikian, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Alhazemi (2023) yang menyatakan bahwa meskipun kompetensi berkorelasi positif dengan perilaku dan sikap nasabah, kompetensi pegawai tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

H1: Kompetensi petugas *frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Aceh Besar

2.10.2 Pengaruh Variabel Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Religiusitas dapat dipahami sebagai tingkat keyakinan, kepatuhan, dan komitmen seseorang terhadap ajaran agama yang dianutnya. Tingkat religiusitas ini turut memengaruhi sikap dan perilaku individu dalam mengambil keputusan, termasuk dalam memilih produk maupun layanan. Religiusitas sering dipandang sebagai salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk memilih bank syariah, karena adanya kesesuaian antara prinsip-prinsip operasional bank dengan nilai-nilai agama yang mereka yakini.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Al Fithri (2022) menemukan bahwa nilai-nilai religius yang diterapkan oleh karyawan bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayat & Prasetyo (2021) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa religiusitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui peningkatan kepercayaan dan kualitas layanan.

Namun demikian, ditemukan hasil yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan & Nugraha (2025) menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan keterikatan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, religiusitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Religiusitas petugas *frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Aceh Besar

2.10.3 Pengaruh Variabel Kompetensi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah

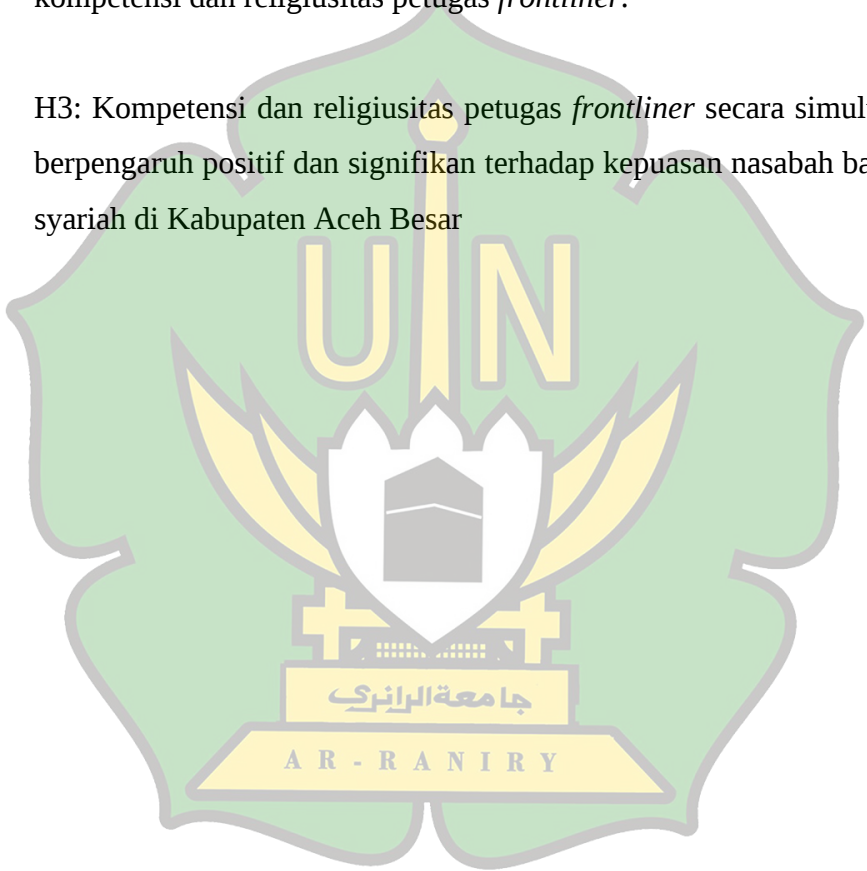
Secara teoritis, kepuasan nasabah pada perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh nilai-nilai religius yang tercermin dalam sikap dan etika kerja frontliner. Perpaduan antara kompetensi dan religiusitas tersebut diyakini dapat menciptakan kualitas pelayanan yang tidak hanya baik secara teknis, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah, sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al., (2022) menemukan bahwa kompetensi karyawan dan penerapan nilai-nilai syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nugroho & Salsabila (2021) mengenai pengaruh kompetensi dan etika kerja islami terhadap kepuasan nasabah bank syariah menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Namun demikian, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda seperti penelitian oleh Pratiwi & Anshori (2020) menemukan bahwa ketika kompetensi dan religiusitas diuji secara

bersama-sama terhadap kepuasan nasabah bank syariah, hasilnya tidak signifikan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor lain seperti kualitas sistem layanan dan kemudahan transaksi digital lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah dibandingkan kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner*.

H3: Kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Aceh Besar



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif serta jenis penelitian yang bersifat asosiatif. Jenis penelitian asosiatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan dan pengaruh antara variabel independen (kompetensi dan religiusitas) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Menurut Sugiyono (2019) Penelitian asosiatif memiliki tujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode probabilitas. Data penelitian dikumpulkan melalui penggunaan instrumen penelitian, sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau menggunakan pendekatan statistik dengan tujuan untuk mengkaji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menjelaskan seberapa besar kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* berdampak pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Kabupaten Aceh Besar.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa kantor Bank Syariah yang ada di Kabupaten Aceh Besar, seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Aceh Syariah (BAS). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya aktivitas perbankan syariah di daerah tersebut dan secara aktif memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat melalui petugas *frontliner*. Selain itu, karakteristik nasabah yang beragam di wilayah tersebut dianggap relevan dengan fokus penelitian yang mengkaji pengaruh kompetensi dan religiusitas terhadap kepuasan nasabah.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini mencakup semua nasabah yang berinteraksi langsung dengan petugas *frontliner* yang meliputi *customer service* dan *teller* di Bank syariah yang berada di kabupaten Aceh Besar.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2020). Sampel pada penelitian ini adalah nasabah aktif yang masih terdaftar dan melakukan transaksi minimal satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Karena informasi resmi mengenai jumlah nasabah yang berinteraksi dengan petugas *frontliner* di semua unit bank syariah di kabupaten Aceh Besar tidak tersedia atau tidak dapat diperoleh dengan akurat, peneliti menganggap bahwa populasi tersebut tidak diketahui. Oleh karena itu, ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus lemeshow untuk populasi yang besar atau tidak diketahui.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Z Pada Tingkat Kepercayaan 95% = 1,96

P = Proporsi Populasi (diasumsikan 0,5 jika tidak diketahui)

d = Margin Of Error/ Toleransi Kesalahan (Ditetapkan 0,1 atau 10%)

Dengan menggunakan rumus lemeshow yang telah disebutkan, jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96.04$$

Dengan demikian, diperoleh jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu 96 responden. Namun, untuk meningkatkan kecukupan data penelitian dan mengantisipasi kemungkinan adanya data yang tidak dapat digunakan dalam proses analisis, peneliti menambah jumlah responden menjadi 100 responden. Dengan demikian, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Nonprobability Sampling dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2020) Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik Purposive Sampling. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019).

Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling dalam penelitian ini karena tidak semua nasabah bisa dijadikan contoh, hanya nasabah yang memenuhi syarat tertentu, yaitu nasabah bank syariah aktif minimal dalam satu tahun terakhir dan pernah berhubungan langsung dengan petugas frontliner yaitu *teller* atau

customer service di Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar yang akan dipilih. Tujuannya adalah untuk mendapatkan responden yang benar-benar memahami dan merasakan layanan yang diberikan, sehingga penilaian terhadap kompetensi, religiusitas, dan kepuasan dapat diperoleh dengan lebih tepat dan relevan.

Adapun kriteria yang harus dipenuhi oleh para responden adalah sebagai berikut:

1. Nasabah aktif minimal dalam satu tahun terakhir
2. Nasabah yang pernah berinteraksi langsung dengan petugas *frontliner* bank syariah

3.5 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari para responden, yaitu nasabah yang pernah berhubungan langsung dengan *frontliner* (*teller* dan *customer service*) di Bank syariah yang terletak di kabupaten Aceh Besar. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator variabel yang diteliti, sehingga data yang dihasilkan mencerminkan pandangan nasabah tentang kompetensi dan religiusitas petugas serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama tanpa perantara.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu kompetensi, religiusitas dan kepuasan nasabah. Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki pilihan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya sehingga responden hanya memilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya. Kuesioner dibagikan kepada responden yang merupakan nasabah bank syariah di kabupaten Aceh Besar melalui daring (*Google Form*) yang dikirim melalui aplikasi WhatsApp agar proses pengumpulan data lebih mudah, cepat dan efisien. Penggunaan metode ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban sesuai dengan persepsi dan pengalaman mereka terhadap pelayanan petugas *frontliner* bank syariah. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3.7 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai alat ukur untuk menilai sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Skala *likert* digunakan karena mampu mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan gradasi tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan lima alternatif jawaban, yaitu *Sangat Tidak Setuju* (STS) diberi skor 1,

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, *Setuju* (S) diberi skor 3, dan *Sangat Setuju* (SS) diberi skor 4. Skala ini memungkinkan peneliti memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar.

Table 3.1

Skala Liker

Keterangan	Singkatan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber :Sugiyono, 2019

3.8 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Dalam operaional variabel ini, disertakan pernyataan item yang akan dimasukkan ke dalam kuesioner saat penelitian dilaksanakan. Penelitian ini melibatkan 3 variabel, yaitu kompetensi (X_1), religiusitas (X_2) dan kepuasan nasabah (Y).

Table 3.2
Definisi dan Operasional Varibel

No	Definisi Variabel	Indikator	Item	Skala
1.	Kompetensi (X1), adalah karakteristik dasar yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Spencer & Spencer)	1. Pengetahuan (Knowledge) 2. Keterampilan (Skills) 3. Sikap (Attitude) 4. Motivasi Kerja 5. Karakter (Traits) (Rahmat, 2019)	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Ordinal
2	Religiusitas (X2), adalah tingkat penghayatan dan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan seseorang (Glock, & Stark)	1. Pengetahuan (Intelektual) 2. Pengalaman (Konsekuensial)	1 2-3	Ordinal

3	Kepuasan nasabah (Y), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya (Kotler & Keller)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	1-2 3-4 5	Ordinal
---	--	--	-----------------	---------

Sumber: data diolah (2026)

3.9 Uji Instrumen Penelitian

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Setiap item pertanyaan dalam kuesioner diuji dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 0,05. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan menunjukkan hubungan yang signifikan dengan total skor variabel. Menurut Sugiyono (2020), instrumen yang valid merupakan alat ukur yang mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat dan sesuai dengan kenyataan. Adapun juga menurut Ghazali (2018) menjelaskan bahwa validitas bertujuan untuk memastikan setiap butir pertanyaan benar-benar mewakili konstruk yang hendak diukur. Pengujian ini dilakukan menggunakan

bantuan program SPSS agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan objektif. Apabila seluruh item memiliki nilai r hitung yang memenuhi kriteria tersebut, maka instrumen dinyatakan layak digunakan.

Kriteria pengujian:

1. Jika r hitung $> r$ tabel maka instrumen valid
2. Jika r hitung $< r$ tabel maka instrumen tidak valid

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda, instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dimana suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai α lebih besar dari 0,60. Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen dapat dipercaya sebagai alat ukur karena menghasilkan data yang konsisten. Sejalan dengan itu, Ghazali (2018) menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang mampu memberikan hasil yang sama ketika digunakan untuk mengukur gejala yang sama dan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ menunjukkan bahwa item-item dalam variabel memiliki konsistensi internal yang baik. Oleh karena itu, uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *software SPSS 26.0 for windows release* untuk memastikan kelayakan setiap variabel dianalisis lebih lanjut.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi data yang bersifat normal adalah salah satu asumsi utama dalam analisis regresi linier, sehingga hasil dari pengujian statistik dapat dipahami dengan benar.

Menurut Ghozali (2018), model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual normal. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria pengujian:

1. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal
2. Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah ada hubungan atau korelasi yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Keberadaan multikolinearitas dapat membuat koefisien regresi menjadi tidak konsisten dan sulit untuk diinterpretasikan.

Menurut Gujarati & Porter (2020), Multikolinearitas terjadi saat dua atau lebih variabel independen yang memiliki hubungan yang sangat kuat. Dalam penelitian ini, uji Multikolinearitas

dilakukan dengan menganalisis nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolineritas
Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolineritas
2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolineritas
Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolineritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Perbedaan dalam varians residual dapat membuat hasil estimasi regresi menjadi tidak akurat.

Menurut Ghozali (2018), model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami Heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini pengujian Heteroskedastisitas dilakukan melalui uji Glejser, yang melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada Heteroskedastisitas.

3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen pada satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda

diterapkan untuk mengkaji pengaruh kompetensi dan religiusitas petugas frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

Menurut Sugiyono (2019), regresi liner berganda digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen apabila variabel independen mengalami perubahan. Model persamaan regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y= keputusan nasabah

a= konstanta

b= koefisien regresi

x1= Kompetensi

x2= religiusitas

e= error/ kesalahan pengganggu

3.10.3 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh dari setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kompetensi dan religiusitas secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Ghozali (2018), uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menjelaskan variasi

variabel dependen. Kriteria pengujian uji statistik t adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Uji ini sangat penting untuk menilai apakah kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

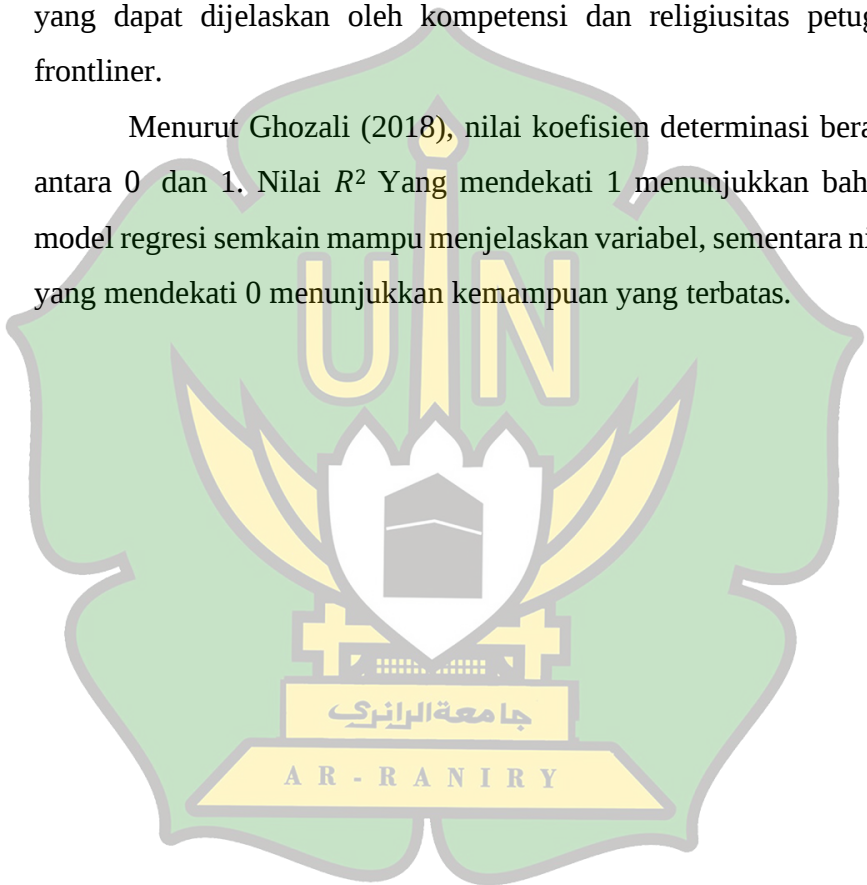
Menurut Sugiyono (2019), uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi secara keseluruhan. Kriteria pengujian uji statistik F adalah sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $> 0,05$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $< 0,05$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa efektif variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Nilai R^2 menggambarkan bagian dari kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh kompetensi dan religiusitas petugas frontliner.

Menurut Ghozali (2018), nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1. Nilai R^2 Yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi semakin mampu menjelaskan variabel, sementara nilai yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan yang terbatas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil PT. Bank Aceh Syariah

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Aceh Syariah

Berdirinya PT. Bank Aceh Syariah adalah prakarsa dari Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan. Provinsi Aceh di kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil notaris di kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp25.000.000. Setelah beberapa kali perubahan akte, pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan surat Keputusan N0. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. (bankaceh.co.id, 2015).

Sepuluh tahun kemudiann pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No.54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar 150 miliar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp500 miliar.

Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi RP1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT Bank Aceh yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-44411. AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia N0.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010. Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham

Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Sejak tanggal 19 September 2016 Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip ketentuan PBI 11/15/PBI/2009.

b. Visi, Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah

1) Visi

Menjadi Bank Syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia.

2) Misi

- a) Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah dan nasional melalui ekonomi kerakyatan.
- b) Memberikan layanan inovatif dan solutif yang unggul berbasis digital bagi nasabah dan masyarakat
- c) Menjadi sarana pengembangan ekonomi Islam bagi profesional dan karyawan dalam berkarya dan beribadah
- d) Menerapkan tata kelola perusahaan yang berintegritas dan berorientasi pada nilai-nilai perusahaan
- e) Menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif guna memberikan nilai tambah bagi seluruh nasabah, pemegang saham dan stakeholders lainnya.

3) Motto

- a) “*Kepercayaan*” adalah suatu manifestasi dan wujud Bank sebagai amanah dari nasabah, pemilik, dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan serta mengamankan kepercayaan tersebut.
- b) “*Kemitraan*” adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara Bank dan Nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

4.1.2 Profil PT. Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia

Secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah tersebar di indonesia tersebut di Istana Negara. 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 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. BSI merupakan ikhtisar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan

ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

1) Visi

Menjadi top 10 Global Islamic Bank dan top 5 Bank terbesar di Indonesia

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia
- b) Menjadi bank terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

4.2 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah Bank Aceh Syariah (BAS) dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ada di Kabupaten Aceh Besar. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Responden Penelitian	(%)
1	Laki-Laki	31	31%
2	Perempuan	69	69%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki—laki sebanyak 31 orang dengan presentase 31% dan responden perempuan sebanyak 69%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi pada penelitian ini adalah responden berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka dapat diuraikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Jumlah	(%)
1	<20 Tahun	6	6%
2	21-30 Tahun	63	63%
3	31-40 Tahun	20	20%
4	>41 Tahun	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia <20 tahun berjumlah 6 orang dengan presentase 6%, responden dengan rentang usia 21-30 tahun berjumlah 63 orang dengan presentase 63%, responden dengan rentang usia 31-40 tahun berjumlah 20 orang dengan presentase 20%, dan responden dengan rentang usia >41 tahun berjumlah 11 orang dengan presentase 11%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi pada penelitian ini berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia 21-30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki nasabah juga merupakan bagian yang sangat penting untuk peneliti perhatikan, karena pendidikan yang dimiliki oleh seseorang dapat menjadi salah satu faktor untuk menilai oleh seseorang dapat menjadi salah satu faktor untuk menilai apakah kompetensi dan religiusitas petugas frontliner dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan ekspektasi nasabah atau belum. Adapun responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	(%)
1	SMA/SMK/MA	42	4%
2	Diploma	12	12%
3	S1	41	41%
4	S2	5	5%
5	S3	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir terbagi menjadi beberapa bagian. Untuk pendidikan SMA/SMK/MA memiliki presentase tertinggi dengan jumlah 42 responden atau 42%, untuk pendidikan terakhir diurutan kedua adalah S1 berjumlah 41 responden dengan presentase 41%, diurutan ketiga yaitu pendidikan terakhir Diploma berjumlah 12 responden atau 12%, diurutan keempat yaitu pendidikan terakhir S2 berjumlah 5 responden atau 5%, diurutan terakhir yaitu pendidikan terakhir S3 berjumlah 0 responden atau 0%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia memiliki latar belakang yang berbeda-beda.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dimiliki para responden juga sangat penting untuk mengetahui seberapa jenis ragam pekerjaan nasabah pada

Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Adapun responden berdasarkan pekerjaan nasabah dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	(%)
1	Mahasiswa	28	28%
2	Guru/Pendidik	19	19%
3	Wiraswasta	14	14%
4	Ibu Rumah Tangga	12	12%
5	Petani	7	7%
6	Karyawan Swasta	5	5%
7	Buruh	5	5%
8	Tidak Bekerja	4	4%
9	ASN/PNS	3	3%
10	Lainnya	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik responden menurut pekerjaan, mayoritas responden adalah mahasiswa sebanyak 28 responden dengan presentase 28%, diikuti guru/pendidik 19 responden dengan presentase 19%, wiraswasta 14 responden dengan presentase 14%, ibu rumah tangga 12 responden dengan presentase 12%, petani 7 responden dengan presentase 7%, karyawan swasta 5 responden dengan presentase 5%, buruh 5 responden dengan presentase 5%, ASN/PNS 3 responden dengan presentase 3%, diikuti responden yang tidak bekerja sebanyak 4 dengan presentase 4%, dan responden dengan pekerjaan lainnya seperti pensiunan, imam, dan pelajar

dikelompokan dalam kategori lainnya sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pengalaman responden dalam menggunakan layanan bank syariah. Semakin lama seseorang menjadi nasabah, semakin banyak pengalaman yang dimiliki dalam berinteraksi dengan produk maupun layanan sehingga penilaiannya terhadap kompetensi dan religiusitas *frontliner* serta tingkat kepuasan yang dirasakan menjadi lebih relevan. Adapun responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut.

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	(%)
1	<1 tahun	58	58%
2	2 tahun	22	22%
3	>3 tahun	20	20%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui bahwa mayoritas responden telah menjadi nasabah bank syariah selama kurang dari 1 tahun, yaitu sebanyak 58 responden (58%). Selanjutnya responden yang telah menjadi nasabah selama 2 tahun berjumlah 22 responden (22%). Sedangkan responden yang telah menjadi nasabah selama

lebih dari 3 tahun berjumlah 20 responden (20%). Seluruh responden telah memiliki pengalaman sebagai nasabah sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* serta kepuasan yang mereka rasakan selama menggunakan layanan bank syariah.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Bank Syariah

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung ke bank syariah bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden mengunjungi bank syariah dalam periode tertentu. Frekuensi kunjungan dapat menggambarkan tingkat interaksi responden dengan layanan yang diberikan oleh bank syariah. Semakin sering responden berkunjung, Maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki dalam berinteraksi dengan petugas *frontliner*. Adapun karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung ke bank syariah dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4. 6
Karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung ke bank syariah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	(%)
1	1 kali/bulan	75	75%
2	2-3 kali/bulan	21	21%
3	>4 kali/bulan	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki frekuensi berkunjung ke bank syariah sebanyak 1 kali dalam sebulan, yaitu sebanyak 75 responden atau presentase 75%. Selanjutnya, responden yang berkunjung 2-3 kali dalam sebulan berjumlah 21 responden atau presentase 21%, sedangkan responden yang berkunjung lebih dari 4 kali dalam sebulan berjumlah 4 orang atau presentase 4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden melakukan kunjungan ke bank syariah satu kali dalam sebulan.

7. Karakteristik Berdasarkan Bank Syariah Tempat Responden Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan bank syariah tempat responden menjadi nasabah bertujuan untuk mengetahui distribusi responden berdasarkan bank syariah yang digunakan dalam penelitian. Informasi ini memberikan gambaran mengenai penyebaran responden pada masing-masing bank syariah, sehingga dapat diketahui proporsi responden yang menjadi nasabah di setiap bank syariah yang menjadi objek penelitian. Adapun karakteristik berdasarkan bank syariah tempat responden menjadi nasabah dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7
Karakteristik Berdasarkan Bank Syariah Tempat Responden
Menjadi Nasabah

No	Bank Syariah	Jumlah	(%)
1	Bank syariah Indonesia Kabupaten Aceh Besar	54	54%
2	Bank Aceh Syariah Kabupaten Aceh Besar	46	46%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 54 responden dengan presentase 54% merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Aceh Besar, sedangkan 46 responden dengan presentase 46% merupakan nasabah Bank Aceh Syariah Kabupaten Aceh Besar. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari Bank Syariah Indonesia Kabupaten Aceh Besar. Meskipun demikian, jumlah responden dari kedua bank syariah relatif seimbang, sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai penilaian nasabah terhadap kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* serta tingkat kepuasan nasabah.

4.3 Deskriptif Responden Terhadap Variabel Penelitian

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi

Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah yang ada di Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar menurut pernyataan pada variabel kompetensi. Variabel kompetensi terdiri dari 10 pernyataan, setiap butir pernyataan terdapat empat alternatif jawaban dengan

skor paling tinggi 4 dan paling rendah 1. Tingkat frekuensi jawaban responden atas pernyataan berkaitan dengan tabel berikut:

Tabel 4. 8
Deskriptif Kompetensi

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-Rata
		STS	TS	S	SS	
1	X1.1	0	1	65	34	3,33
2	X1.2	0	2	71	27	3,25
3	X1.3	0	8	68	24	3,16
4	X1.4	0	1	62	37	3,36
5	X1.5	0	3	66	31	3,28
6	X1.6	0	1	66	33	3,32
7	X1.7	0	2	68	30	3,28
8	X1.8	0	0	63	37	3,37
9	X1.9	0	1	53	46	3,45
10	X1.10	0	0	55	45	3,45
Jumlah						3,33

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X1) dalam penelitian ini rata-rata responden untuk keseluruhan pernyataan berada pada angka 3,33 dimana pernyataan yang memiliki rata-rata tinggi adalah 3,45 yaitu pernyataan X1.9 dengan pernyataan berupa “saya merasa petugas *frontliner* jujur dalam memberikan informasi” dan X1.10 dengan pernyataan berupa “saya percaya petugas *frontliner* menjalankan tugasnya dengan baik”. Sedangkan rata-rata terendah adalah 3,16 yaitu pernyataan X1.3 dengan pernyataan “saya dilayani dengan cepat dan tepat oleh petugas *frontliner*”. Namun hasil dari keseluruhan responden masih dalam kategori “setuju”.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Religiusitas

Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah yang ada di Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar menurut pernyataan pada variabel Religiusitas. Variabel Religiusitas terdiri dari 3 pernyataan, setiap butir pernyataan terdapat empat alternatif jawaban dengan skor paling tinggi 4 dan paling rendah 1. Tingkat frekuensi jawaban responden atas pernyataan berkaitan dengan tabel berikut:

Tabel 4. 9
Deskriptif Religiusitas

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-Rata
		STS	TS	S	SS	
1	X2.1	0	2	66	32	3,30
2	X2.2	0	0	66	34	3,34
3	X2.3	0	21	60	19	2,98
Jumlah						3,21

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel religiusitas (X_2) dalam penelitian ini rata-rata responden untuk keseluruhan pernyataan berada pada angka 3,21 dimana pernyataan yang memiliki rata-rata tinggi adalah 3,34 yaitu pernyataan X2.2 dengan pernyataan berupa “petugas *frontliner* menghormati saya sebagai nasabah”. Sedangkan rata-rata terendah adalah 2,98 yaitu pernyataan X2.3 dengan pernyataan “petugas *frontliner* mengucapkan salam saat menyambut nasabah”. Namun hasil dari keseluruhan responden masih dalam kategori “setuju”.

3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah yang ada di Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar menurut pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah. Variabel Kepuasan Nasabah terdiri dari 5 pernyataan, setiap butir pernyataan terdapat empat alternatif jawaban dengan skor paling tinggi 4 dan paling rendah 1. Tingkat frekuensi jawaban responden atas pernyataan berkaitan dengan tabel berikut:

Tabel 4. 10
Deskriptif Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-Rata
		STS	TS	S	SS	
1	Y.1	0	3	65	32	3,29
2	Y.2	0	4	57	39	3,35
3	Y.3	0	1	60	39	3,38
4	Y.4	0	6	62	32	3,26
5	Y.5	0	1	64	35	3,34
Jumlah						3,32

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini rata-rata responden untuk keseluruhan pernyataan berada pada angka 3,32 dimana pernyataan yang memiliki rata-rata tinggi adalah 3,38 yaitu pernyataan Y₃ dengan pernyataan berupa “saya berniat terus menggunakan layanan bank syariah ini di masa mendatang”. Sedangkan rata-rata terendah adalah 3,26 yaitu pernyataan Y₄ dengan pernyataan “saya tidak akan beralih ke bank lain karena merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan”. Namun hasil dari keseluruhan responden masih dalam kategori “setuju”.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya setiap item pertanyaan/ Pernyataan yang diajukan kepada responden di dalam kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada 100 responden, sehingga degree of freedom (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan tabel distribusi r, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,196. Dengan demikian, apabila r hitung > 0,196 dan signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) , maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4. 11
Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Pernyataan	r hitung	r tabel %(df=N-2=98)	Keterangan
X _{1.1}	0,566	0,196	Valid
X _{1.2}	0,564	0,196	Valid
X _{1.3}	0,602	0,196	Valid
X _{1.4}	0,585	0,196	Valid
X _{1.5}	0,653	0,196	Valid
X _{1.6}	0,673	0,196	Valid
X _{1.7}	0,643	0,196	Valid
X _{1.8}	0,680	0,196	Valid
X _{1.9}	0,647	0,196	Valid
X _{1.10}	0,609	0,196	Valid

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas pada variabel kompetensi (X_1), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196). Nilai r hitung masing-masing item yaitu $X_{1,1}$ sebesar 0,566, $X_{1,2}$ sebesar 0,564, $X_{1,3}$ sebesar 0,602, $X_{1,4}$ sebesar 0,585, $X_{1,5}$ sebesar 0,653, $X_{1,6}$ sebesar 0,673, $X_{1,7}$ sebesar 0,643, $X_{1,8}$ sebesar 0,680, $X_{1,9}$ sebesar 0,647, $X_{1,10}$ sebesar 0,609.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Validitas Variabel X_2

Pernyataan	r hitung	r tabel %($df=N-2=98$)	Keterangan
$X_{2,1}$	0,363	0,196	Valid
$X_{2,2}$	0,608	0,196	Valid
$X_{2,3}$	0,405	0,196	Valid

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas pada variabel religiusitas (X_2), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196). Nilai r hitung masing-masing item yaitu $X_{2,1}$ sebesar 0,363, $X_{2,2}$ sebesar 0,608, $X_{2,3}$ sebesar 0,405.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pernyataan	r hitung	r tabel %($df=N-2=98$)	Keterangan
$Y.1$	0,750	0,196	Valid
$Y.2$	0,847	0,196	Valid
$Y.3$	0,834	0,196	Valid
$Y.4$	0,793	0,196	Valid

Y.5	0,807	0,196	Valid
-----	-------	-------	-------

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas pada variabel kepuasan nasabah (Y), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196). Nilai r hitung masing-masing item yaitu Y.1 sebesar 0,750, Y.2 sebesar 0,847, Y.3 sebesar 0,834, Y.4 sebesar 0,793, Y.5 sebesar 0,807.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS, Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
1	Kompetensi (X1)	0,887	0,60	Reliabel
2	Religiusitas (X2)	0,635	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,925	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah, 2026

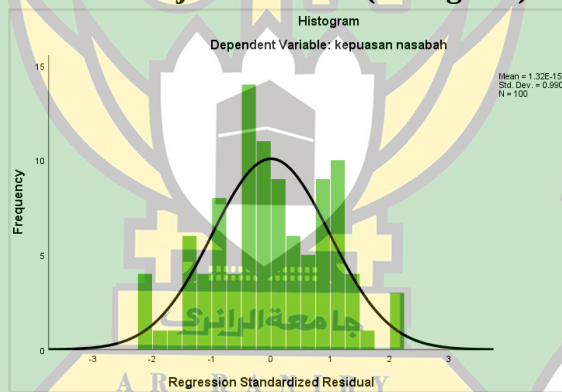
Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa variabel kompetensi (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,887, variabel religiusitas (X2) sebesar 0,635, variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,925 dan semuanya lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

4.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode normal probability plot. Pengujian menggunakan analisis grafik histogram dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut.

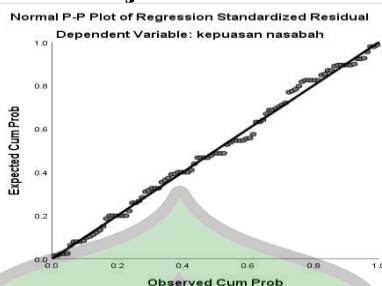
Gambar 4. 1
Hasil Uji Normalitas (Histogram)



Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tampilan output chart di atas maka grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data distribusi normal. Selanjutnya, pada gambar P-Plot (4.2) terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4. 2
Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: data diolah, 2026

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel dependen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolarence value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun hasil dari pengujian data tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel 4. 15
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolarence	VIF
Kompetensi (X ₁)	0,663	1,508
Religiusitas (X ₂)	0,663	1,508

Sumber: data diolah, 2026

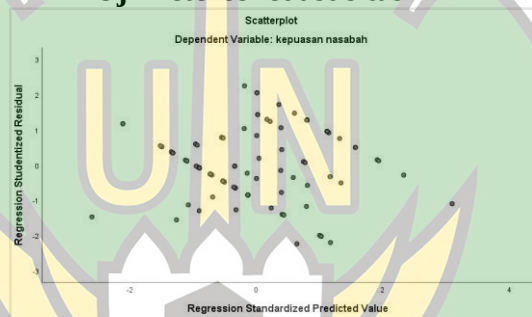
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel kompetensi dan religiusitas memiliki nilai tolarence sebesar 0,663 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,508. nilai tolarence kedua variabel lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, variabel kompetensi dan religiusitas tidak memiliki hubungan yang terlalu tinggi sehingga keduanya layak digunakan

bersama dan dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat kesamaan variabel dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Berikut gambar 4.3 Adalah pengujian heteroskedastisitas.

Gambar 4. 3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan bahwa data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). pada penelitian ini variabel independen adalah kompetensi(X_1) dan religiusitas (X_2), sedangkan variabel

dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 16
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constanta)	6,364	2,415	
Kompetensi	0,028	0,074	0,035
Religiusitas	0,968	0,175	0,516

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan pada tabel 4.16 di atas output data melalui program SPSS, dari rumus persamaan regresi berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Maka diperoleh hasil menjadi persamaan regresi linear berganda berikut:

$$Y = 6.364 + 0.028 X_1 + 0.968 X_2 + e$$

Model persamaan pada tabel 4.18 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 6.364 menunjukkan bahwa apabila variabel kompetensi (X_1) dan religiusitas (X_2) dianggap konstan atau bernilai 0, maka nilai kepuasan nasabah (Y) sebesar 6.364.
2. Nilai koefisien untuk variabel kompetensi (X_1) adalah 0.028 (memiliki arah positif) yang menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kompetensi (X_1) maka akan meningkatkan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.028.
3. Nilai koefisien variabel religiusitas (X_2) adalah 0.968 (memiliki arah positif) yang menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel religiusitas (X_2) maka akan meningkatkan variabel

kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.968.

4.7 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent dengan variabel dependen secara parsial. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 17
Hasil Uji-t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kompetensi	0,380	1,984	0,704	Tidak signifikan
Religiusitas	5,536	1,984	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

H1: nilai t hitung sebesar 0,380 dengan nilai signifikansi sebesar 0,704 yang lebih besar dari 0,05 ($0,704 > 0,05$), maka, H_0 diterima H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2: nilai t hitung sebesar 5,536 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap

variabel dependen. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	150,139	2	75,069	18,991	0,000 ^b
Residual	383,421	97	3,953		
Total	533,560	99			

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.18, diperoleh nilai Fhitung sebesar 18,991 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi (X_1) dan variabel religiusitas (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun hasil dari pengujian R^2 (*R-Square*) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 19
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,530 ^a	0,281	0,267	1,988

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,281 dan adjusted R Square sebesar 0,267 atau 26,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan religiusitas secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 26,7%. Sementara itu, sebesar 73,3% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel kompetensi dan religiusitas dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah tergolong cukup baik.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

4.8.1 Pengaruh Kompetensi Petugas *Frontliner* Terhadap Kepuasan Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,704, berarti lebih besar dari 0,05 ($0,704 > 0,05$) dan nilai koefisien regresi sebesar 0,028 menunjukkan arah pengaruh positif, namun tidak signifikan. Artinya, variabel kompetensi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar. Sehingga H_0 diterima H_1 ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas frontliner belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah pada objek penelitian, sehingga peningkatan kompetensi petugas belum tentu diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah.

Secara teoritis, kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, kualitas

pelayanan dan sikap dalam memberikan pelayanan yang dimiliki petugas *frontliner* dalam melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas *frontliner* belum menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak hanya menilai kepuasan berdasarkan kompetensi petugas *frontliner*, tetapi juga mempertimbangkan faktor lain, seperti kecepatan pelayanan, fasilitas bank, kenyamanan lingkungan bank dan kemudahan penggunaan layanan digital. Dengan demikian, meskipun petugas *frontliner* memiliki kompetensi yang baik, hal tersebut belum tentu meningkatkan kepuasan nasabah apabila aspek-aspek pelayanan lainnya belum memenuhi harapan nasabah.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas *frontliner* belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kompetensi petugas *frontliner* saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain. Nasabah cenderung menilai kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, bukan hanya dari kompetensi petugas, tetapi juga dari aspek pelayanan lainnya.

Jika dikaitkan dengan teori *expectation disconfirmation* yang dikemukakan oleh Oliver (1980), kepuasan nasabah ditentukan oleh kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam penelitian ini, kompetensi petugas *frontliner* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki kompetensi yang baik, kepuasan nasabah belum tentu meningkat apabila pelayanan yang diterima belum sesuai atau belum mampu memenuhi harapan nasabah secara keseluruhan. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas *frontliner*, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan selama di bank.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas *frontliner* bukan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah pada objek penelitian ini. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kompetensi petugas *frontliner* sekaligus memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salmawati dkk. (2026) yang menunjukkan bahwa dimensi assurance (jaminan), yang dikaitkan dengan kemampuan dan kompetensi petugas *frontliner* dalam memberikan rasa percaya kepada nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gowa-Sungguminasa. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Bela (2017) juga menunjukkan bahwa tidak semua aspek pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut

menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.8.2 Pengaruh Religiusitas Petugas *Frontliner* Terhadap Kepuasan Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan hasil uji parsial variabel religiusitas terhadap kepuasan nasabah diperoleh bahwa t Hitung lebih besar dari t tabelnya ($5,536 > 0,198$). Kemudian nilai signifikan $0,000$ atau lebih kecil $0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka H_0 ditolak H_2 diterima. Dengan demikian semakin baik penerapan nilai-nilai religiusitas oleh petugas *frontliner* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah tidak hanya memperhatikan kemampuan atau kompetensi *frontliner*, tetapi religiusitas juga memengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa nasabah tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan profesional, tetapi juga menginginkan pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai syariah. Dalam konteks perbankan syariah, petugas *frontliner* merupakan representasi dari lembaga sehingga perilaku yang mencerminkan kejujuran, kesopanan, dan etika pelayanan menjadi aspek yang dinilai oleh nasabah. Ketika petugas *frontliner* mampu menerapkan nilai-nilai tersebut dalam setiap interaksi pelayanan, nasabah akan merasa lebih dihargai, dipercaya, dan memperoleh kenyamanan selama berinteraksi. Perasaan tersebut

pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Jika dikaitkan dengan teori *expetancy disconfirmation*, kepuasan nasabah terbentuk melalui perbandingan antara harapan nasabah sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, religiusitas petugas *frontliner* yang tercermin melalui sikap jujur, amanah, sopan, serta perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai syariah mampu memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah terhadap pelayanan bank syariah. Kondisi tersebut menghasilkan *positive disconfirmation*, yaitu kondisi ketika pelayanan yang diterima lebih baik atau sesuai dengan harapan nasabah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Abdul Aziz dkk. (2025) menjelaskan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Peneliti menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka semakin besar kecenderungannya untuk tetap menggunakan layanan bank syariah.

Nasabah cenderung memiliki ekspektasi bahwa setiap pelayanan yang diberikan harus mencerminkan karakter islami. Apabila ekspektasi tersebut terpenuhi maka kepuasan nasabah terhadap bank syariah akan meningkat. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hindiana dkk. (2026) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi religiusitas seseorang maka semakin tinggi kecenderungannya memilih produk yang sesuai dengan prinsip

islami. Nilai-nilai agama menjadi dasar dengan pengambilan keputusan sehingga religiusitas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutono dkk. (2024) yang menunjukkan religiusitas berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Di sisi lain, hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Kurniawan & Nugraha (2025) yang menemukan religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.8.3 Pengaruh Kompetensi dan Religiusitas Petugas Frontliner Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa kompetensi dan religiusitas bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kabupaten aceh besar. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang memperoleh nilai F hitung sebesar 18,991 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai F tabel pada penelitian ini sebesar 3,090. Pada penelitian ini diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kompetensi dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kabupaten aceh besar. Hipotesis H3 diterima menolak H₀.

Nilai koefisien determinasi R Square bernilai sebesar 0,281 atau 28,1% menunjukkan bahwa variasi kepuasan nasabah dapat

dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner*. Sementara 71,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas pelayanan (Agus Marimin, 2018), kemudahan akses (Supra & Hendarsyah, 2022), maupun faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan yang baik merupakan hasil dari berbagai aspek pelayanan yang bekerja secara terpadu dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan religiusitas petugas *frontliner* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindasikan bahwa ketika petugas *frontliner* memiliki kompetensi yang memadai serta menerapkan nilai-nilai religius dalam memberikan pelayanan, kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah akan semakin baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil dari pengujian hipotesis penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kompetensi (X_1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah tidak hanya menilai pelayanan dari aspek kemampuan, pengetahuan dan keterampilan petugas *frontliner*, tetapi juga faktor-faktor lain yang dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi nasabah.
2. Variabel religiusitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar, sehingga H_2 diterima H_0 ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai religius petugas *frontliner*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Religiusitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Variabel kompetensi dan religiusitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel ini

yaitu kompetensi dan religiusitas secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah, dan diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan, sehingga memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah bank syariah, serta menggunakan metode analisis yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat memperkaya kajian mengenai kepuasan nasabah pada perbankan syariah

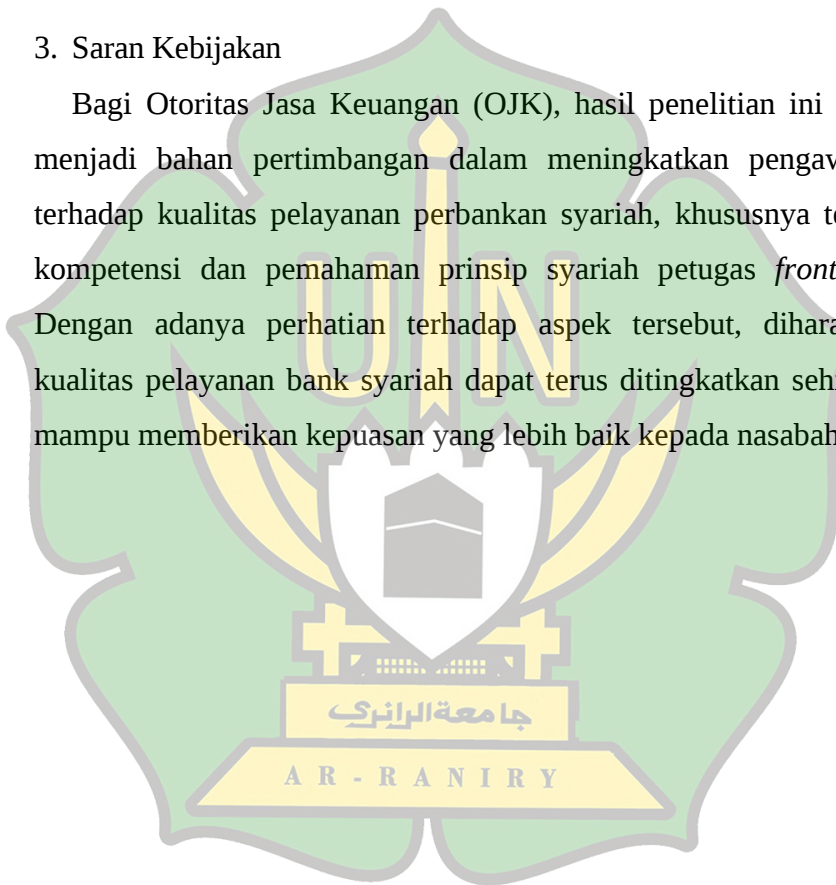
2. Saran Praktis

Bagi pihak Bank Syariah, dari hasil penelitian ini diharapkan agar Bank Syariah di Kabupaten Aceh Besar terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi petugas *frontliner*, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan dalam melayani nasabah. Selain itu, bank juga perlu

mempertahankan dan meningkatkan penerapan nilai-nilai religius dalam pelayanan, seperti kejujurann, kesopanan, keramahan, serta pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, karena aspek tersebut terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Saran Kebijakan

Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah, khususnya terkait kompetensi dan pemahaman prinsip syariah petugas *frontliner*. Dengan adanya perhatian terhadap aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan bank syariah dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, A., Apriana, A., & Juhadi, J. (2025). Aspek religiusitas, kepuasan pelayanan, dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 3(2), 39.
- Aceng Kurniawan & Saldi Rizki Nugraha (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterikatan Emosional, dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah: Survei Pada Nasabah Bank BJB Syariah Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 5(3), 164-174.
- Alhazemi, A. A. (2023). Impact of Employee Competence and Behaviour on Banking Customer Trust: Empirical Study in Saudi Arabia. *Archives of Business Research*, 11(8), 71--81.
- Amaliyah, R. . (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Cabang Pangkalpinang. *Society*, 11(2), 84–95.
- Anam, M. K., & Safitri, K. (2019). Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah. *Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial*, 2(1), 1–15.
- Anjelisa, A., Fatmawati, I., & Nuryakin, N. (2023). The effect of Islamic service quality on customer satisfaction and loyalty in Islamic banks in Indonesia. *International*

Journal of Management Science and Information Technology, 3(1), 70–74.

Antonio, M. S. (2019). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani.

Astuti, M., & Al Fithri, N. (2022). Pengaruh nilai religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2), 145–160.

Ayu, N., & Rahmawati, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 7(2), 192–214.

Aziz, A., & Hidayah, N. (2021). Religiusitas dan etika kerja dalam perspektif Islam. *Jurnal Studi Islam*, 12(2), 89–101.

Aziz, M & Rahman, F. (2020). Kompetensi Syariah dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 45–56.

Fadlul Rohman, & Atika Atika. (2023). Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 108–117.

Fauzan, & Tyas, R. (2020). Religiusitas dan perilaku individu dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(1), 45–58.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2020). *Basic econometrics* (McGraw-Hill. (ed.)).
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2022). The impact of service quality and customer engagement on customer satisfaction. *Services Marketing Quarterly*, 43(1), 1–17.
- Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2021). The effect of employee religiosity on customer satisfaction in Islamic banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 7(1), 55–68.
- Himawan, A. S. L. S. & R. (2024). *DIMENSIONS OF RELIGIOSITY IN ABIDAH EL KHALIEQY'S NOVELS*. 2(1).
- Hindiana, H., Wahyuningsih, N., & Iqbal, M. (2026). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 14(1).
- Indriawati, D. A., & Susilo, E. (2025). The determinants of customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 5(1), 26–39.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, A. K. & Nugraha, S. R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, keterikatan emosional, dan religiusitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BJB Syariah. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*.
- Latif, M.S., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Telagasari. *Socius: Jurnal Penelitian*

Ilmu-Ilmu Sosial.

Lupiyaodi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Data*.

Marimin, A., & Musthofa, U. A. (2018). signifikansi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah. *Relevance: Journal of Management and Business*, 1(2), 137-150.

Nashori, F., Mucharam, R. D., & Ru'iya, S. (2022). *Mengembangkan kreativitas dalam perspektif psikologi Islami*.

Nugroho, A. & Sari, D. P. (2022). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan nasabah bank syariah melalui kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Islam*, 10(2), 112–123.

Nugroho, L., & Salsabila, A. (2021). Pengaruh kompetensi dan etika kerja Islami terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1450–1460.

Nurhidayanti, D., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se-Provinsi Lampung. *Islamic Economics Journal*, 6(1), 27.

Pratiwi, D., & Anshori, M. (2020). Determinan kepuasan nasabah bank syariah: kompetensi, religiusitas, dan kualitas sistem layanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Syariah*, 6(1), 89–102.

Qur, A.-. (2019). *PELAYANAN INFORMASI NASABAH DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG RENON DENPASAR Program Studi Ekonomi Syariah* ,

Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali , Denpasar , Indonesia Perbankan bank syariah di Indonesia sejak mulai berdirinya Bank Muamalah. 1–10.

- Rahayu, N. E. E. (2020). Kepemilikan Sertifikasi Kompetensi Dalam Seleksi Frontliners Bank Syariah Bumh Di Yogyakarta. *Laa Maisyir : Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1)
- Rahman, M., Wahab, A., & Hidayat, T. (2022). Employee competence, Islamic service values, and customer satisfaction in Islamic banking. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 8(2123–138).
- Rahmat, J. (2019). *Psikologi Agama*. Mizan.
- Rahmawati, D. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(2), 134–145.
- Riska Nuari, Disfa Lidian Handayani, & Abubakar Sidik. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang. *Journal of Economics and Business*, 1(2), 85–95.
- Rizki Amaliyah. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang. *SOCIETY: Jurnal Prodi Tadris IPS*, 11(2), 84–100.
- Salmawati, S., Wahab, A., Fatimah, S., Ismawati, I., & Umar, S. H (2026). Pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap

- kepuasan nasabah pada Bank Syariah indonesia KCP Gowa-Sungguminasa. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 6(1)
- Sari, A. R., & Bela, L. (2017). Pengaruh standar pelayanan prima frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Makassar. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 7(2), 292-307.
- Sari, I. P., Ismawanto, T., & Leni, D. I. (2021). Strategi customer service dalam meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Teritip Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik (JMAP)*, 12, 1–10.
- Saskia, D. A., Fauzi Arif Lubis, & T. I. F. R. (2025). Analysis Of The Impact Of Digital Era Developments On The Needs For Frontliners In Indonesian Sharia Banks Branch Office of Padang Bulan. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 7(4).
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. In New York: John Wiley & Sons. John Wiley & Sons.
- Sudiarti, & J. (2020). *Definisi kompetensi sumber daya manusia*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supra, E., & Hendarsyah, D. (2022). Determinan kepuasan nasabah

- pada Bank Syariah Indonesia. *el-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 10 (1), 33-50.
- Suryani, T., & Hendrawan, D. (2021). Measuring service quality in Islamic banking using SERVQUAL model. *Journal of Islamic Economics Research*, 5(3), 210–225.
- Sutono, Wismar'ain, D., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. *Jurnal Baabu Al-Ilmi Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1).
- Sutrisno, S., & Zuhri, M. S. (2019). PKM Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas. *Journal of Dedicators Community*, 3(1), 53–61.
- Sutrisno, & Z. (2019). Pengaruh religiusitas terhadap perilaku kerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 112–123.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Syamsurizal, Abdur Rahim A., Anisa Marseli, dan D. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Masyarakat Dalam Bertransaksi Dengan Bank Syariah Mandiri Pariaman. *Ikhtisar: Jurnal Pengetahuan Islam*, 1(1), 25.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & customer satisfaction*. Andi.

- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tuzzuhro, F., Rozaini, N., & Yusuf, M. (2023). PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA Fatimah. *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2(23), 78–87.
- Umi Fikriyah, Muhammad Syahrul Arifin, Hasna Huwaidah, Lilis Arviani, Ade Gunawan, & Muhammad Taufiq Abadi. (2024). Perkembangan Dan Peran Bank Syariah Dalam Menyongsong Masa Depan Keuangan Islam Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(1), 18–27.
- Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., & Walkowiak, T. (2017). Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens. *Journal of Business Research*, 79, 269–280.
- Yusuf, R. M., Hamid, N., Dewi, A. R. S., & Hasnidar. (2022). Can Employee Competency Engage Islamic Banking Customers ? *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 11–22.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Bapak/ibu/saudara(i) yang saya hormati,

Perkenalkan, saya Rahma Sarita Maulida mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Saat ini saya sedang melakukan penelitian pada nasabah Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Adapun judul penelitian saya adalah **“PENGARUH KOMPETENSI DAN RELIGIUSITAS PETUGAS FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI KABUPATEN ACEH BESAR”**.

Sehubung dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara (i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu/saudara (i) berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya,
Penulis,

Rahma Sarita Maulida

KUESIONER PENELITIAN

➤ Petunjuk pengisian Kuesioner:

Pilihlah satu Jawaban yang sesuai dengan pilihan anda, dengan memberikan tanda

check list (✓)

I. DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap

2. Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

3. Usia Responden

☐ < 20 tahun ☐ 31-40 tahun

☐ 21-30 tahun ☐ >41 tahun

4. Alamat

5. Pekerjaan

6. Pendidikan Terakhir

☐ SMA/SMK/MA جامعة الرانري

☐ Diploma A R - R A N I R Y

☐ S1

☐ S2

☐ S3

7. Lama Menjadi Nasabah

☐ < 1 tahun ☐ >3 tahun

☐ 2 tahun

8. Frekuensi Berkunjung ke Bank Syariah

☐ ≤ 1 kali/ bulan

☐ 2-3 kali/bulan

☐ > 4 kali/bulan

9. Asal Bank Tempat Menjadi Nasabah

☐ Bank Syariah Indonesia (BSI) di Aceh Besar

☐ Bank Aceh Syariah (BAS) di Aceh Besar

II. ITEM PERTANYAAN

Pada setiap item kuesioner, berilah penelitian seberapa jauh Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju dengan pernyataan yang tersedia. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuesioner ini dan jangan adas yang terlewatkan. Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban dengan pemahaman bapak/Ibu/Saudara(i) dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Kompetensi

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			STS	TS	S	SS
1.	Pengetahuan	Saya merasa petugas <i>frontliner</i> memahami produk dan layanan bank syariah dengan baik				
2.		Saya mendapatkan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami dari petugas <i>frontliner</i> terkait produk bank				
3.		Saya dilayani dengan cepat dan tepat oleh petugas <i>frontliner</i>				
4.	Keterampilan	Petugas <i>frontliner</i> memiliki kemampuan komunikasi yang baik saat melayani saya				
5.		Petugas <i>frontliner</i> bersikap ramah dan sopan kepada saya				
6.	Sikap	Petugas <i>frontliner</i> sabar dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan saya				
7.		Saya melihat petugas <i>frontliner</i> bersemangat dalam melayani nasabah				
8.	Motivasi Kerja	Petugas <i>frontliner</i> berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada saya				

9.	Karakter	Saya merasa petugas <i>frontliner</i> jujur dalam memberikan informasi				
10.		Saya percaya petugas <i>frontliner</i> menjalankan tugasnya dengan baik				

2. Religiusitas

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			STS	TS	S	SS
1.	Pengetahuan	Saya yakin petugas <i>frontliner</i> memahami prinsip-prinsip syariah dalam memberikan pelayanan				
2.		Petugas <i>frontliner</i> menghormati saya sebagai nasabah				
3.	Pengamalan	Petugas <i>frontliner</i> mengucapkan salam saat menyambut nasabah				

3. Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			STS	TS	S	SS

1.	Kesesuaian	Pelayanan yang saya terima dari petugas frontliner sesuai dengan harapan saya				
2.	Harapan	Kualitas pelayanan bank syariah sesuai dengan yang saya inginkan sebagai nasabah				
3.	Minat Menggunakan Kembali	Saya berniat terus menggunakan layanan bank syariah ini di masa mendatang				
4.	Minat Menggunakan Kembali	Saya tidak beralih ke bank lain karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan				
5.	Kesediaan Merekomendasi	Saya bersedia merekomendasikan bank syariah ini kepada keluarga atau teman				

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner Responden

1. Variabel Kompetensi (X1)

Responden	Kompetensi (X1)									
	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1. 10
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
28	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
33	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
38	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3

41	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
63	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

2. Variabel Religiusitas (X2)

Responden	Religiusitas (X2)		
	X2.1	X2.2	X2.3
1	4	4	3
2	3	3	3

3	3	4	3
4	3	4	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	3	3	3
8	4	4	4
9	3	3	3
10	2	3	2
11	4	3	4
12	4	4	4
13	4	4	3
14	4	4	3
15	2	3	4
16	4	4	4
17	3	3	3
18	3	3	3
19	3	3	3
20	4	4	3
21	4	3	3
22	4	4	4
23	3	3	3
24	4	4	4
25	3	4	3
26	3	3	4
27	3	4	4
28	3	3	4
29	3	3	3
30	3	4	3
31	3	4	3
32	4	4	3
33	3	3	3
34	3	3	3
35	3	4	3

36	4	4	3
37	4	4	3
38	4	4	4
39	3	3	3
40	3	4	4
41	3	3	2
42	4	4	4
43	3	3	3
44	3	3	2
45	3	3	3
46	4	4	4
47	3	3	2
48	3	3	3
49	3	3	2
50	4	3	2
51	3	3	2
52	4	3	2
53	3	3	2
54	3	3	2
55	4	4	3
56	4	4	2
57	3	3	2
58	3	3	2
59	4	3	2
60	4	3	3
61	4	3	2
62	3	4	3
63	4	3	2
64	3	4	3
65	3	3	3
66	3	3	2
67	3	3	3
68	3	3	2

69	3	3	3
70	3	3	2
71	3	3	3
72	3	3	2
73	3	3	3
74	4	3	3
75	3	3	3
76	3	3	3
77	3	4	3
78	3	4	4
79	3	3	3
80	3	3	3
81	3	3	3
82	3	3	3
83	3	3	2
84	3	3	3
85	4	3	3
86	4	4	4
87	4	4	3
88	3	3	3
89	3	3	3
90	3	3	3
91	3	3	3
92	3	4	3
93	4	3	3
94	3	3	3
95	3	3	3
96	3	3	3
97	3	3	3
98	3	3	3
99	3	3	3
100	3	3	3

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3
4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4
9	3	3	3	2	3
10	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4
14	3	4	3	3	4
15	3	2	3	2	3
16	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3
19	3	4	4	3	3
20	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	3
24	3	4	3	4	4
25	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3
28	3	3	3	2	3
29	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3

31	4	3	4	3	4
32	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	3
34	3	3	4	3	3
35	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4
38	4	4	4	3	3
39	4	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3
54	3	3	3	2	3
55	3	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3
57	3	3	4	3	4
58	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3

64	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3
68	2	2	3	3	3
69	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3
78	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3
82	3	4	4	4	4
83	2	2	3	2	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4

97	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3
100	3	4	3	3	3

Lampiran 3 Hasil Analisis Penelitian

1. Uji validitas Variabel Kompetensi

Correlations												
		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	T X1
K 1	Pearson Correlation	1	.544**	.477**	.330**	.468**	.436**	.280**	.371**	.321**	.416**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.005	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 2	Pearson Correlation	.544**	1	.502**	.335**	.410**	.430**	.427**	.337**	.314**	.327**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.001	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 3	Pearson Correlation	.477**	.502**	1	.377**	.559**	.487**	.394**	.423**	.314**	.326**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 4	Pearson Correlation	.330**	.335**	.377**	1	.505**	.389**	.444**	.483**	.495**	.394**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 5	Pearson Correlation	.468**	.410**	.559**	.505**	1	.523**	.364**	.471**	.393**	.448**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 6	Pearson Correlation	.436**	.430**	.487**	.389**	.523**	1	.628**	.474**	.460**	.437**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 7	Pearson Correlation	.280**	.427**	.394**	.444**	.364**	.628**	1	.575**	.606**	.384**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 8	Pearson Correlation	.371**	.337**	.423**	.483**	.471**	.474**	.575**	1	.615**	.556**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 9	Pearson Correlation	.321**	.314**	.314**	.495**	.393**	.460**	.606**	.615**	1	.612**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K 10	Pearson Correlation	.416**	.327**	.326**	.394**	.448**	.437**	.384**	.556**	.612**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T — X 1	Pearson Correlation	.657**	.653**	.695**	.675**	.732**	.745**	.721**	.751**	.728**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel Religiusitas

Correlations					
		R1	R2	R3	T_X2
R1	Pearson Correlation	1	.456**	.209*	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.037	.000
	N	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.456**	1	.490**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	.209*	.490**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000		.000
	N	100	100	100	100
T_X 2	Pearson Correlation	.689**	.822**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations							
		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	T_Y
KN1	Pearson Correlation	1	.729**	.690**	.640**	.633**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN2	Pearson Correlation	.729**	1	.774**	.739**	.733**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	.690**	.774**	1	.712**	.763**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	.640**	.739**	.712**	1	.730**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	.633**	.733**	.763**	.730**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
T_Y	Pearson Correlation	.840**	.908**	.894**	.874**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

1. Variabel Kompetensi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	10

2. Variabel Religiusitas (X3)

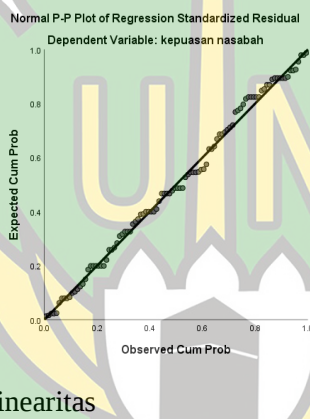
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.635	3

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

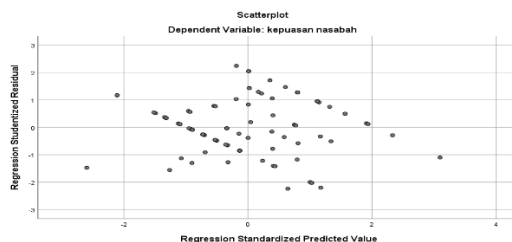
1. Uji Normalitas



2. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constanta)		
	Kompetensi	.663	1.508
	Religiusitas	.663	1.508

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.364	2.415		2.636	.010
	religiusitas	.968	.175	.516	5.536	.000
	kompetensi	.028	.074	.035	.380	.704
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						

2. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.139	2	75.069	18.991	.000 ^b
	Residual	383.421	97	3.953		
	Total	533.560	99			
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), kompetensi, religiusitas						

Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.267	1.988
a. Predictors: (Constant), kompetensi, religiusitas				

Lampiran 8 r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703

29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048

62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307

95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 9 t Tabel

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567

74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

جامعة الرانري

AR - RANIRY

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Rahma Sarita Maulida
NIM : 220603058
Tempat/ Tgl. Lahir : Lamkunyut / 02 Mei 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Ds. Luthu Dayah Krueng, Kec.
Sukamakmur, Kab. Aceh Besar
Email : rahmasarita038@gmail.com

Riwayat Pendidikan

MIN : MIN 5 Aceh Besar
MTsN : MTsN 4 Aceh Besar
MAN : MAN 1 Aceh Besar
Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Ibnu Khaldun
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Juariah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Ds. Luthu Dayah Krueng, Kec.
Sukamakmur, Kab. Aceh Besar