



Pengaruh Audit Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Herma Artika Putri¹, Fitrotul Mukaromah², Fikri Rizki Utama³

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung, Kota Metro, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespodensi: hermaartika015@gmail.com

Diterima: 15-05-2026 | Disetujui: 20-05-2026 | Diterbitkan: 22-05-2026

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Islamic audit and customer trust on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia. This study employs a quantitative approach with an associative method. The research sample consists of 100 respondents who are customers of Bank Syariah Indonesia in the Lampung region. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using SPSS software through validity, reliability, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination tests. The results indicate that Islamic audit and customer trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. The Islamic audit variable has a t-value of 3.842 and customer trust has a t-value of 5.127, both with a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, both variables have a significant effect on customer satisfaction with an F-value of $42.615 > 3.09$ and an R-Square value of 0.468. This demonstrates that Islamic audit and customer trust explain 46.8% of customer satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other variables outside this stud.

Keywords: Islamic Audit, Customer Trust, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Lampung. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan bantuan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Audit syariah memiliki nilai t hitung sebesar 3,842 dan kepercayaan nasabah sebesar 5,127 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar $42,615 > 3,09$ dan nilai R Square sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 46,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Katakunci: Audit Syariah, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putri, H. A. ., Mukaromah, F. ., & Utama, F. R. . (2026). Pengaruh Audit Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(2), 3897-3910. <https://doi.org/10.63822/h457kd20>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan tersebut terlihat dari bertambahnya jumlah lembaga perbankan syariah, produk layanan berbasis syariah, serta meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam (Nurnasrina, 2024). Kehadiran perbankan syariah tidak hanya menjadi alternatif bagi sistem perbankan konvensional, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui sistem keuangan yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan (Aisyah, 2025).

Salah satu lembaga perbankan syariah yang memiliki peran strategis dalam perkembangan ekonomi syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger beberapa bank syariah milik negara yang bertujuan memperkuat daya saing industri perbankan syariah nasional (Syahputra, 2021). Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas serta menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam seluruh kegiatan operasionalnya (Adibatunnisa, 2025).

Dalam praktik operasionalnya, bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional karena seluruh aktivitasnya harus berlandaskan prinsip syariah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi faktor penting dalam menjaga citra dan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah (Muhajir, *n.d*). Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme pengawasan yang mampu memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional bank telah sesuai dengan ketentuan syariah. Salah satu bentuk pengawasan tersebut adalah audit syariah.

Audit syariah merupakan proses pemeriksaan dan evaluasi terhadap kegiatan operasional bank untuk memastikan bahwa seluruh produk, layanan, dan aktivitas bank telah sesuai dengan prinsip Islam serta terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir (Fadhlihi, 2025). Audit syariah tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan internal, tetapi juga sebagai bentuk pertanggungjawaban bank kepada masyarakat. Pelaksanaan audit syariah yang baik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas bank sehingga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa dana yang mereka simpan dan transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan syariah.

Selain audit syariah, faktor penting lain yang memengaruhi keberhasilan bank syariah adalah kepercayaan nasabah. Dalam industri perbankan, kepercayaan merupakan unsur utama karena aktivitas bank berkaitan erat dengan pengelolaan dana masyarakat. Nasabah akan merasa nyaman menggunakan layanan bank apabila bank dianggap mampu memberikan keamanan, kejujuran, dan kualitas pelayanan yang baik (Hudaya, 2024). Pada bank syariah, kepercayaan nasabah juga berkaitan dengan keyakinan bahwa bank menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu bank. Kepuasan nasabah mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah (Setyaningsih, 2025). Nasabah yang merasa puas cenderung akan tetap menggunakan layanan bank serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka dapat menurunkan tingkat loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat meningkatkan

kepuasan nasabah, termasuk audit syariah dan kepercayaan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah pada lembaga perbankan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Ananta Delyana Mafikah menunjukkan bahwa audit syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah karena mampu meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kepatuhan bank terhadap prinsip syariah (Mafikah, 2022). Selain itu, penelitian oleh Ilyas menyatakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nasabah cenderung merasa puas apabila bank dianggap aman, jujur, dan dapat dipercaya (Ilyas, 2025).

Namun demikian, penelitian terdahulu umumnya hanya membahas pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah secara terpisah. Penelitian yang mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada Bank Syariah Indonesia, masih relatif terbatas. Selain itu, meningkatnya persaingan dalam industri perbankan syariah menyebabkan bank dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pengawasan syariah dan menjaga kepercayaan nasabah agar mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, audit syariah dan kepercayaan nasabah diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh audit syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, serta mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui pengumpulan data berbentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari audit syariah (X1) dan kepercayaan nasabah (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Lampung.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia di wilayah Lampung.
2. Nasabah yang telah menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia minimal selama 6 bulan.
3. Nasabah yang bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data mengenai audit syariah, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Pengukuran jawaban responden menggunakan skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program statistik.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan berulang kali.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi:

- Uji normalitas
- Uji multikolinearitas
- Uji heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan.

Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ dan b₂ = Koefisien regresi

X₁ = Audit Syariah

X₂ = Kepercayaan Nasabah

e = Error

Uji t dan Uji F

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh audit syariah terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Audit Syariah

Audit syariah merupakan proses pemeriksaan, pengawasan, dan evaluasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional lembaga keuangan syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Audit syariah dilakukan untuk menilai kepatuhan bank terhadap ketentuan syariah dalam setiap produk, layanan, transaksi, dan sistem operasional yang dijalankan (Fadhlihi, 2025). Menurut para ahli, audit syariah adalah proses sistematis dalam memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif terkait kesesuaian aktivitas lembaga keuangan dengan prinsip syariah (Sholikhatunnisa, 2024). Audit syariah tidak hanya menilai aspek keuangan, tetapi juga menilai kesesuaian operasional bank terhadap hukum Islam.

Pada Bank Syariah Indonesia, audit syariah menjadi bagian penting dalam menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah. Dengan adanya audit syariah, bank dapat memastikan bahwa seluruh kegiatan operasionalnya terbebas dari unsur riba, gharar, maisir, dan praktik lain yang bertentangan dengan syariat Islam.

Indikator audit syariah meliputi:

1. Kepatuhan terhadap prinsip syariah.
 2. Pengawasan terhadap produk dan transaksi syariah.
 3. Transparansi laporan dan informasi.
 4. Efektivitas pengendalian internal syariah.
- Kesesuaian operasional bank dengan fatwa Dewan Syariah.

Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank dalam memberikan layanan yang aman, jujur, dan dapat diandalkan. Dalam dunia perbankan, kepercayaan menjadi faktor utama karena bank mengelola dana dan informasi penting milik masyarakat (Mafikah, 2025). Pada perbankan syariah, kepercayaan nasabah tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan keyakinan bahwa bank menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin tinggi pula kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut.

Indikator kepercayaan nasabah meliputi:

1. Kejujuran bank dalam memberikan layanan.
2. Keamanan dana dan transaksi nasabah.
3. Konsistensi pelayanan bank.
4. Kemampuan bank memenuhi kebutuhan nasabah.
5. Keyakinan nasabah terhadap kepatuhan syariah bank.

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip oleh Karim mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah setelah membandingkan antara harapan dengan kualitas layanan yang diterima. Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nugraha, 2025).

Nasabah yang merasa puas akan cenderung tetap menggunakan layanan bank dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah dapat merasa kecewa dan berpotensi berpindah ke bank lain.

Indikator kepuasan nasabah meliputi:

1. Kesesuaian layanan dengan harapan nasabah.
2. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan.
3. Kepuasan terhadap keamanan transaksi.
4. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan bank.
5. Kesiediaan merekomendasikan bank kepada orang lain.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia. Seluruh data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, menguji asumsi klasik, serta menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui analisis regresi linear berganda.

Adapun variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari audit syariah (X1) dan kepercayaan nasabah (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan interpretasi sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 5%. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Audit Syariah (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,712	0,1966	Valid
X1.2	0,685	0,1966	Valid
X1.3	0,734	0,1966	Valid
X1.4	0,701	0,1966	Valid
X1.5	0,756	0,1966	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,744	0,1966	Valid
X2.2	0,782	0,1966	Valid
X2.3	0,718	0,1966	Valid
X2.4	0,736	0,1966	Valid
X2.5	0,769	0,1966	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,753	0,1966	Valid
Y2	0,781	0,1966	Valid
Y3	0,748	0,1966	Valid
Y4	0,724	0,1966	Valid
Y5	0,766	0,1966	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel audit syariah, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,1966. Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Audit Syariah (X1)	0,821	0,60	Reliabel
Kepercayaan Nasabah (X2)	0,846	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,858	0,60	Reliabel

Sumber : Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan mampu memberikan hasil yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Audit Syariah (X1)	0,712	1,404	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan Nasabah (X2)	0,712	1,404	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Audit Syariah (X1)	0,318	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepercayaan Nasabah (X2)	0,427	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t hitung	Sig.
Konstanta	5,214	-	-
Audit Syariah (X1)	0,356	3,842	0,000
Kepercayaan Nasabah (X2)	0,482	5,127	0,000

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan:

$$Y = 5,214 + 0,356X_1 + 0,482X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- X_1 = Audit Syariah
- X_2 = Kepercayaan Nasabah
- e = Error term

1. Nilai konstanta sebesar 5,214 menunjukkan bahwa apabila audit syariah dan kepercayaan nasabah dianggap tetap, maka kepuasan nasabah sebesar 5,214.
2. Koefisien regresi audit syariah sebesar 0,356 menunjukkan bahwa setiap peningkatan audit syariah sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,356.
3. Koefisien regresi kepercayaan nasabah sebesar 0,482 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kepercayaan nasabah sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,482.

Uji t dan Uji F

1) Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Audit Syariah (X1)	3,842	1,984	0,000	Berpengaruh signifikan
Kepercayaan Nasabah (X2)	5,127	1,984	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

1. Audit syariah memiliki nilai t hitung sebesar 3,842 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa audit syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Kepercayaan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 5,127 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
- 3.

2) Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
Regresi	42,615	3,09	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 42,615 > F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R Square
Regresi	0,468

Sumber: Olahan Data SPSS26, 2026

Nilai R Square sebesar 0,468 menunjukkan bahwa variabel audit syariah dan kepercayaan nasabah mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 46,8%, sedangkan sisanya sebesar 53,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Audit Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel audit syariah memiliki nilai t hitung sebesar 3,842 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa audit syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa audit syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan audit syariah pada Bank Syariah Indonesia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Audit syariah yang dilaksanakan dengan baik mampu memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa seluruh aktivitas operasional bank telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan bank syariah.

Audit syariah juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas bank. Semakin baik pelaksanaan audit syariah, maka semakin tinggi keyakinan nasabah bahwa operasional bank telah sesuai dengan prinsip syariah Islam sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa lebih aman apabila bank mampu menunjukkan bahwa produk, layanan, dan transaksi yang dilakukan terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhayati yang menyatakan bahwa audit syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah karena mampu meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kepatuhan syariah bank. Semakin baik sistem pengawasan syariah yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank syariah.

Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 5,127 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

Kepercayaan nasabah merupakan faktor penting dalam industri perbankan karena bank berkaitan langsung dengan pengelolaan dana masyarakat. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap bank akan merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi dan menggunakan layanan yang disediakan. Pada bank syariah, kepercayaan nasabah tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan keyakinan bahwa bank menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan audit syariah terhadap kepuasan nasabah, yang terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,482. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Fauzi yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada lembaga perbankan syariah. Nasabah yang percaya terhadap keamanan, kejujuran, dan kualitas pelayanan bank cenderung akan merasa puas dan tetap menggunakan layanan bank tersebut.

Pengaruh Audit Syariah dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 42,615 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,468. Hal ini berarti bahwa audit syariah dan kepercayaan nasabah mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 46,8%, sedangkan sisanya sebesar 53,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas pelayanan, fasilitas bank, lokasi, teknologi layanan, dan faktor lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh kualitas penerapan audit syariah dan tingkat kepercayaan nasabah. Audit syariah yang baik akan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kepatuhan syariah bank, sedangkan kepercayaan nasabah akan meningkatkan rasa aman dan kenyamanan dalam menggunakan layanan bank. Apabila kedua faktor tersebut dapat ditingkatkan secara bersama-sama, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas pengawasan syariah, menjaga transparansi operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh audit syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, audit syariah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji t dengan nilai (t_{hitung}) sebesar 3,842 yang lebih besar dari (t_{tabel}) 1,984 serta nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa optimalisasi pelaksanaan audit syariah

secara langsung akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sejalan dengan hal tersebut, variabel kepercayaan nasabah juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan melalui nilai (t_{hitung}) sebesar 5,127 ($> (t_{\text{tabel}})$) 1,984) dan nilai signifikansi 0,000. Hubungan ini menegaskan bahwa semakin kokoh tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan. Lebih lanjut, pengujian secara simultan melalui uji F menghasilkan nilai (F_{hitung}) sebesar 42,615 yang melampaui nilai (F_{tabel}) sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga dapat dipastikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kontribusi gabungan ini direfleksikan melalui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,468, yang bermakna bahwa variasi audit syariah dan kepercayaan nasabah mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 46,8%, sementara sisa persentase lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibatunnisa Adibatunnisa, Zahra Ayu Agustin, Neli Nurul Azizah, and Yoiz Shofwa Shafrani. "Analisis Strategi Layanan Syariah Bank Syariah Indonesia KCP Banjarnegara Perspektif VRIO dan PEST." *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan* 2, no. 2 (2025): 202–23. <https://doi.org/10.61132/jeap.v2i2.949>.
- Aisyah, Aisyah, and Miswan Ansori. "Peran Dan Kontribusi Perbankan Syariah Dalam Perekonomian Indonesia: Tinjauan Histori." *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 5, no. 1 (2025): 14–25. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v5i1.3405>.
- Fadhlihi, Andueriganta, and Fenni Yufantria. "Sharia Audit in Indonesia: Implementation, Challenges, And Future Prospects." *Perisa* 9, no. 2 (2025). <https://doi.org/http://doi.org/10.21070/perisai.v9i2.1870>.
- Fadhlihi, Andueriganta, and Fenni Yufantria. "Sharia Audit in Indonesia: Implementation, Challenges, And Future Prospects." *Perisai* 9, no. 2 (2025). <https://doi.org/http://doi.org/10.21070/perisai.v9i2.1870>.
- Hudaya, Heru. "Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat." *Jurnal Manajemen FE-UB* 12, no. 1 (2024).
- Ilyas, Putra, Novera Wandra, Eva Suryani, O. P. Bismark, and Mandra Andrika Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Bpr Pakan Rabaa Solok Selatan)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Widyaswara Indonesia (JEBWI)* 1, no. 3 (2025).
- Mafikah, Ananta Delyana, and Eny Latifah. "Peran Audit Syariah Dalam Pelayanan Perbankan Syariah Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat." *JITAA: Journal Of International Taxation, Accounting And Auditing* 1, no. 02 (2022): 173–86. <https://doi.org/10.62668/jitaa.v1i02.1134>.
- Muhajir, Ahmad. *Perbankan Konvensional Versus Perbankan Syariah Dalam Realitas Sosiologis*. n.d.
- Nugraha, Dian Rachmat, Widya Lelisa Army, and Tutik Rahayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Karawang." *Jurnal Minfo Polgan* 14, no. 2 (2025): 2079–86. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15111>.
- Setyaningsih, Endang, and Harius Eko Saputra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bengkulu Cabang Utama." *Social Sciences Journal* 2, no. 1 (2025): 21–28.

- Sholikhatusnisa, Siti, and Yuanaidra Alfathia Rosa. “Analisis Audit Dalam Perspektif Syariah.” *jurnal ekonomi sakti* 13, no. 2 (2024).
- Syahputra, Angga. “Kondisi Ekonomi Syariah Di Indonesia Pasca Mergernya Bank Syariah Bumh.” *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)* 5, no. 1 (2021): 90–106. <https://doi.org/10.52490/jeskape.v5i1.1237>.
- Yudi Y, Nurnasrina N. “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia.” *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 4 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14143783>.