

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN DI PT BSI KC
KANOPAN KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**



Diajukan Oleh:

Retno Puji Lestari
NIM. 180603019

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Retno Puji Lestari
NIM : 180603019
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

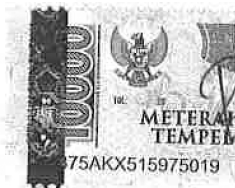
1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap*
3. *naskah karya orang lain.*
4. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
5. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan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

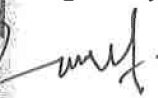
Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 11 Januari 2023

Yang menyatakan,




Retno Puji Lestari

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Pensiunan Di PT BSI KCKanopan
Kabupaten Labuhanbatu Utara**
Disusun Oleh:

Retno Puji Lestari

NIM: 180603019

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



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

Pembimbing II




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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

جامعة الرانيري

AR RANIRY



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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Di PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Retno Puji Lestari

NIM: 180603019

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
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Maret 2023 M
21 Sya'ban 1444 H
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



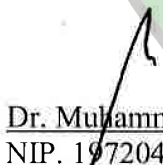
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

Sekretaris



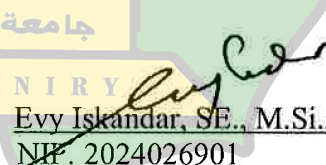
Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

_Penguji I



Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si
NIP. 197204281999031005

Penguji II



Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 2024026901

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



Dr. Hafas Furgani, M.Ec

NIP. 198006252009011009



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 : Retno Puji Lestari
NIM : 180603019
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 180603019@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 KKU Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Di PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Beserta 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 - RANIRY

Pada tanggal : 14 Maret 2023

Mengetahui,

Penulis

Retno Puji Lestari
NIM: 180603019

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN



إِنَّمَا أَشْكُوا بَثِّي وَحُزِّيَ إِلَى اللَّهِ

“Hanya kepada Allah aku mengadukan kesusahan dan kesedihanku” (Q.S Yusuf [12]: 86)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan.” (Imam Syafi’i)

Dalam kondisi apapun kita harus mampu menumbuhkan sikap positif, optimis dan penuh harapan untuk masa depan yang lebih baik

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT.

Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat

terselesaikan. Shalawat dan salam selalu dilimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW

Sebagai tanda bukti, rasa hormat dan terima kasih yang tiada tara kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayahanda M. Sutrisno,

Ibunda Ivo Hidayati yang telah memberikan kasih sayang dengan dukungan, ridho dan cinta kasih yang tak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas bertuliskan persembahan ini. Terima kasih partner tercinta aku persembahkan karya kecilku ini untuk kakakku

(Ajeng Trisnawati) serta adik tercinta (Bagus Trilaksono)

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan taqwa dihadapan-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah atas Nabi besar Muhammad SAW. Beserta keluarga dansahabat beliau.

Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha segala-Nya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Pada Di PT BSI KC Kanopan Labuhanbatu Utara**”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar skripsi ini dapat tersusun sesuai harapan, dalam proses penyelesaian skripsi ini tentunya bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus selaku Dosen Pembimbing I.
3. Riza Aulia, S.E.I., M. Sc. selaku Pembimbing sekaligus Penasehat yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini, memberikan waktu yang tidak terbatas dalam memberikan bimbingan, saran yang sangat baik sehingga penulis dapat dengan mudah memahami dan menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan arahan yang sangat baik selama penulis menempuh pendidikan.
4. Inayatillah, MA.EK selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Mukhlis, S.HI., S.E., M.H selaku admin Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Hafizh Maulana, SP., S, HL., ME selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
6. Dosen-dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dosen-dosen pengajar pada Program Studi Perbankan Syariah yang telah suka rela memberikan bantuan, dukungan, ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga akhir dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teruntuk Orang tua saya tercinta Penulis Ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ayahanda M. Sutrisno, Ibunda Ivo Hidayati dan

Bude Ely Herlina yang senantiasa atas segala doa-doa, cinta kasih sayang, pengorbanan, dukungan, semangat, motivasi dan nasehat, mendidik dengan sangat sempurna.

8. Ajeng Trisnawati kakakku tersayang serta adikku tersayang Bagus Trilaksono yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.
9. Kepada sahabat penulis Nurul Ayu Fatimah R. S.Pd, Elsa Putri Zai dan NabilaRamadhani terimakasih atas segala semangat, dukungan dan motivasi dikala susah dan senang. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2018 yang sangat sering membantu banyak hal, terimakasih atas segalanya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan kepada Allah untuk membalas kebaikan seluruh pihak yang telah ikut serta, semoga kebaikan tersebut menjadi amalan yang mulia. Penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang dapat membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh 11 Januari 2023

Penulis,

Retno Puji Lestari

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P danK
Nomor: 158 Tahun 2019–Nomor: 0543 b/u/2019

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	H	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	ع	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

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>Fatḥah</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
◌َ يَ	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / اَ	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *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
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

طَلْحَةُ

: *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

: *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-Madīnatul Munawwarah

: *Talḥah*

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.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Retno Puji Lestari
Nim : 180603019
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Di PT BSI KC Kanopan Labuhanbatu Utara
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : Riza Aulia, SE. I.,M. Sc

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap sebuah perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan PT BSI KC Kanopan Labuhanbatu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah pensiunan. Hasil penelitian ini menggunakan Uji-t dengan ketentuan nilai t hitung $>$ t tabel, maka didapatkan hasil nilai t hitung sebesar $5,330 > 1,66$ dari t tabel berdasarkan df 100 dan $std. Error$ 5% atau 0.05. Penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 21,7% dalam kategori moderate atau sedang menurut nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/ terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kualitas Layanan	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	17
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.2 Kepuasan Nasabah.....	26
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	26
2.2.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah	27
2.2.3 Faktot - faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	29
2.2.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah ...	30
2.3 Pensiun.....	32
2.3.1 Pengertian Pensiun	32

2.3.2 Tujuan Pensiun.....	32
2.3.3 Macam-macam Pensiun	33
2.3.4 Pembiayaan Pensiun	37
2.4 Penelitian Terdahulu	39
2.5 Kerangka Pemikiran	43
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	45
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Desain Penelitian	48
3.2 Sumber Data	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Kuesioner	49
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.5 Karakteristik Responden.....	51
3.6 Skala Pengukuran	52
3.7 Operasional Variabel	53
3.7.1 Variabel Dependen.....	53
3.7.2 Variabel Independen	53
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	55
3.8.1 Uji Validitas	55
3.8.2 Uji Reliabilitas	56
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.9.1 Uji Normalitas.....	56
3.9.2 Uji Heteroskendastisitas.....	57
3.10 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	58
3.10.1 Pengujian Hipotesis.....	58
3.10.2 Uji-t (Uji Parsial).....	59
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Sejarah	60
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden	62
4.3 Tanggapan Responden.....	63
4.4 Uji Instrumen Penelitian	64
4.4.1 Uji Validitas Instrumen	64

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen	65
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.5.1 Uji Normalitas	65
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.6 Uji Linear Sederhana	67
4.7 Uji Hipotesis	68
4.7.1 Uji T (Parsial)	68
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran..... 44



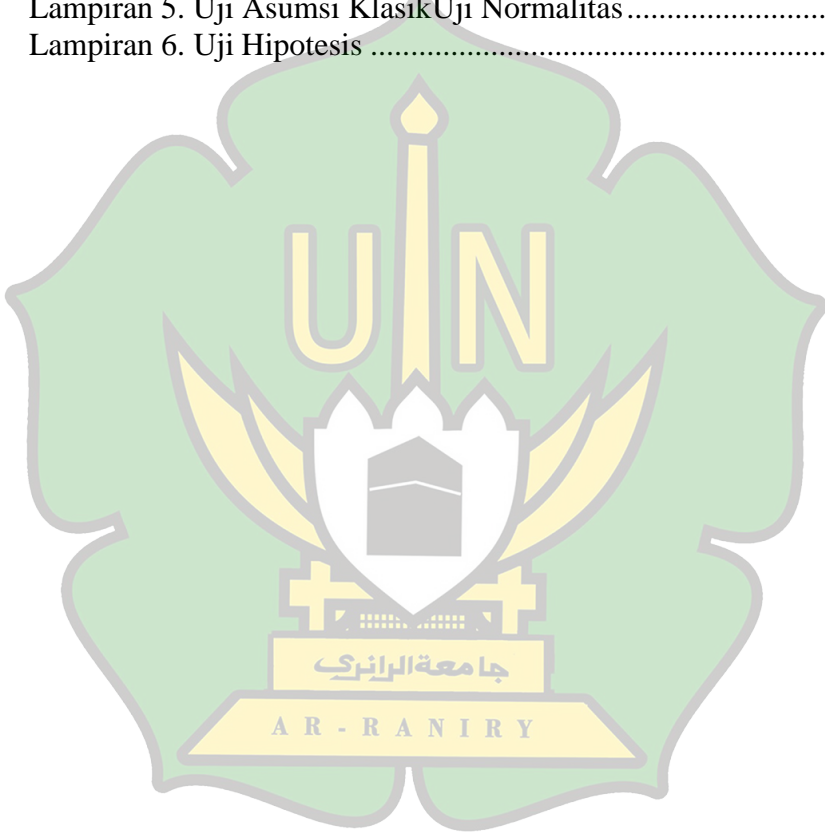
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Skala Likert.....	52
Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel	54
Tabel 4.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Menurut Usia	62
Tabel 4.3 Karakteristik Menurut Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.6 Uji Normalitas	66
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.8 Uji Linear Sederhana	68
Tabel 4.9 Uji T (Parsial)	69
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.11 Rata-rata Tanggapan Responden	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2. Karakteristik Responden	87
Lampiran 3. Tanggapan Responden	88
Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas	98
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas	102
Lampiran 6. Uji Hipotesis	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi ekonomi berimbas terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan di Indonesia. Perkembangannya ditandai menggunakan semakin banyaknya bank menggunakan aneka macam produk pelayanan yang ditawarkan pada nasabahnya (Latumaerissa, 2014). Kondisi seperti ini harus menghasilkan persaingan yang semakin ketat, akibatnya perbankan bersaing dalam membangun kualitas produk atau jasa yang berkualitas agar menaikkan minat nasabah.

Oleh sebab itu tentunya masyarakat pada hal ini sebagai pelanggan merasa puas dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi di perusahaan tersebut, dan kita tidak bisa mengingkari bahwa persaingan antara instansi begitu jelas terlihat terutama di hal menyampaikan pelayanan yang terbaik dan berupaya buat mempertahankan pensiunan mereka supaya tidak berpaling ke tempat perusahaan lain. Kreativitas dan inovasi terus dikembangkan serta diciptakan guna tetap menjaga pensiunan dan pula menjaga eksistensi berasal pelayanan itu sendiri.

Perbankan syariah lembaga keuangan yang sangat diharapkan oleh masyarakat yang melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Transaksi yang bisa ditawarkan oleh bank berbeda antara satu bank menggunakan bank lainnya.

Beberapa bank syariah menawarkan seluruh produk perbankan, sebagian bank syariah menunjukkan produk eksklusif saja. Produk dan jasa bank syariah yang bisa diberikan pada masyarakat tergantung jenis banknya (Ismail, 2011: 51).

Kualitas pelayanan menyampaikan suatu dorongan pada nasabah buat menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini pada jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami seksama harapan pelanggan. Perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan, dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Menurut (Kotler 2008), Kualitas pelayanan merupakan kegiatan atau yang akan terjadi yang bisa ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain. Kualitas pelayanan ini sangat bergantung sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang donasi terbesar sehingga kualitas pelayanan lebih sulit ditiru dibandingkan memakai kualitas produk dan harga.

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kanopan belum tentu bisa menghasilkan nasabah menjadi loyal pada Bank Syariah Indonesia KC Kanopan. Seperti kualitas layanan hubungan negative dan nonsignifikan antara kualitas produk serta loyalitas nasabah, mungkin saja disebabkan karena trauma masyarakat

menggunakan ditutupnya izin beberapa bank masih belum hilang dari ingatan masyarakat Indonesia. Masyarakat atau nasabah bank hanya akan berurusan menggunakan bank sesuai kepada tingkat kebutuhannya sehingga proses mencari bank dengan kualitas produk terbaik masih terus dilakukan. Bank merupakan lembaga pengelola dana yang bekerja atas dasar kepercayaan masyarakat, terutama para nasabahnya.

Menurut (Tjiptono, 2014) akibat pengukuran taraf kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik dari produk atau jasa yang menghasilkan pelanggan tidak merasa puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan artinya untuk segera mengetahui faktor-faktor yang menghasilkan para pelanggan tidak merasa puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi lima karakter kualitas pelayanan sebagai akibatnya dapat membentuk peserta atau pelanggan yang loyal, yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
- b. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- c. *Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan perusahaan

untuk menunjukkan keberadaannya kepada dunia luar.

- d. *Empathy* (empati) merupakan perhatian yang tulus serta bersifat individual atau yang diberikan pada pelanggan dengan berupaya memahami cita-cita konsumen.
- e. *Responsiviness* (ketanggapan) adalah menyampaikan informasi secara cepat dan akurat, perusahaan membantu pelanggannya mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan secepat mungkin.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan baik secara eksklusif ataupun tidak eksklusif, Moenir (pada Hessel Nogi 2005:208). kegiatan menggunakan cara melayani masyarakat untuk memenuhi apa yang menjadi suatu kebutuhan serta keinginannya. Pelayanan pula merupakan proses dari pembentukan citra dan *integrity* di masyarakat. Menurut Sinambela (2008:14), pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap aktivitas yang menguntungkan pada suatu kumpulan atau kesatuan, serta membagikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat di suatu produk fisik.

Variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh variabel kualitas layanan terutama oleh indikator *serviceability*. Nasabah adalah penilai kualitas suatu produk perbankan. Banyak ukuran yang mampu digunakan nasabah dalam menentukan kualitas suatu produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai merupakan sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada nasabah. Semakin

puas seseorang nasabah pada mengkonsumsi suatu produk perbankan maka bisa dikatakan semakin berkualitas produk perbankan. Puas atau tidak puasny seorang nasabah ditentukan oleh kesesuaian harapan nasabah menggunakan persepsi nasabah di kinerja aktual produk tersebut.

Pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat adalah salah satu bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, maka instansi haruslah melakukan perubahan untuk mencapai visi dan misi ke depan. Institusi dituntut supaya lebih responsif supaya terus berkembang. Setiap instansi wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan mampu menyampaikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut perlu diperhatikan supaya masyarakat merasa puas serta tidak terdapat keluhan yang terjadi di masyarakat.

Penyelenggaraan dan pengolahan para peserta pensiunan seperti PT. Bank Syariah Indonesia dari waktu ke waktu akan lebih kompleks seiring menggunakan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Kondisi ini timbul dampak perkembangan teknologi informasi sangat cepat. Dalam pengelolaan data peserta pensiun di PT. Bank Syariah Indonesia terdapat salah satu kekurangan yang sering terjadi yaitu pada pengumpulan dan pemeliharaan data, yang mana data peserta

Taspen selalu menumpuk diakibatkan keterlambatan para peserta untuk mengumpulkan data-data mereka.

PT.Bank Syariah Indonesia KC Kanopan menjadi pengelola pensiun memberikan pelayanan pada penyelesaian klaim (hak) Surat Permohonan Pembayaran program pensiun yang terdiri dari pensiun pertama/pensiun bulanan, pensiun terusan, Uang duka Wafat (UDW), Uang Kekurangan Pensiun (UKP) serta pensiun lanjutan (pindahan dari tempat kerja cabang lain). Kualitas pelayanan sangat diharapkan buat menaikkan pelayanan pada peserta, sehingga peserta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.Bank Syariah Indonesia KC kanopan.

PNS (Pegawai Negeri Sipil) adalah seseorang pekerja yang merupakan abdi negara menjadi tanggungan negara dalam hal penggajian, tunjangan dan dana pensiun. Selain para PNS tidak perlu risi dalam penggajian sebab bukan digaji oleh pihak perusahaan melainkan gaji pns telah diatur oleh APBN setiap bulan. Pensiun Janda/duda ialah bila seseorang pegawai negeri sipil meninggal dunia maka istri asal PNS laki-laki ataupun suami berasal PNS perempuan berhak menerima pensiun janda/duda. Pembayaran hak pensiun diberikan pada istri/suami/anak yang sah berdasarkan ketentuan serta perundang undangan yang berlaku, karena penerima pensiun diri sendiri meninggal dunia. Pensiun janda/duda dari undang-undang ini diberikan mulai bulan berikutnya penerima pensiun pegawai yang bersangkutan meninggal dunia. Khusus bagi penerima pensiun janda mempunyai

keistimewaan dimana hak pensiun jandanya bisa ditetapkan kembali bila pernikahan barunya dibatalkan. Besarnya pensiun janda/duda sebulan adalah 36% dari gaji pokok. Pemberian dana pensiun bagi PNS merupakan hak yang diterima setiap bulan.

Demi mencapai rangka kesejahteraan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) menerima asuransi sosial, sesuai Peraturan Pemerintah nomor 25 Tahun 1981 tentang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang dimaksud menggunakan iuran pertanggungansian sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu dana pensiun serta tabungan hari tua. Secara konseptual dana pensiun terbagi atas dua pengertian yang dimana pertama, menurut Undang-Undang No. 11 tahun 1992 tentang dana pensiun disebutkan bahwa dana pensiun merupakan badan hukum yang mengelola serta menjanjikan manfaat pensiun. kedua Dana pensiun adalah lembaga atau badan aturan yang mengelola program pensiun, yang dimaksud untuk menyampaikan kesejahteraan pada pegawai suatu instansi, terutama yang telah pensiun.

Menurut Undang-undang nomor 11 Tahun 1969 pensiun merupakan jaminan hari tua serta balas jasa terhadap Pegawai negeri sipil (PNS) beserta keluarga yang sudah bertahun-tahun mengabdikan dirinya pada negara. Pegawai negeri yang berhak atas pensiun menurut Pasal 9 UU No.11/1969 yaitu PNS yang diberhentikan atau dibebaskan dari pekerjaannya sebab penghapusan jabatan, perubahan pada susunan pegawai, penertiban aparaturnegara atau karena alasan-alasan dinas lainnya dan tidak

dipekerjakan kembali sebagai pegawai negeri, berhak menerima pensiun pegawai jika beliau diberhentikan dengan hormat menjadi pegawai negeri serta pada waktu pemberhentiannya sebagai pegawai negeri itu telah berusia sekurang-kurangnya 50 tahun dan mempunyai masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 10 tahun.

Dana pensiun bertanggung jawab pada pemberi kerja melalui Dewan Pengawas untuk pengelolaan dana yang dikumpulkan sehingga di waktunya bisa mencukupi dalam pembayaran manfaat pensiun kepada para peserta. Agar dapat menjalankan fungsinya menggunakan baik, dana pensiun harus mengelola serta mengembangkan dana yang terkumpul menggunakan cara yang aman serta menguntungkan, salah satunya menggunakan melakukan investasi. Investasi yang didesain oleh dana pensiun wajib sinkron dengan kebijakan dari pendiri dana pensiun dan juga sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Keuangan No. 199/PMK.010/2008 yang mengatur masalah tentang investasi dana pensiun.

Menurut UU No. 11 tahun 1992 Dana pensiun merupakan badan hukum yang mengelola serta menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Pembiayaan kepada pensiun adalah penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk buat pembiayaan multiguna) pada para pensiunan, menggunakan pembiayaan ansuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan).

Akad yang dipergunakan artinya akad murabahah atau ijarah. Pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan pada rangka memberikan kesempatan serta kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan untuk menjembatani kebutuhan para pensiun. Segmentasi pembiayaan pensiun adalah pensiunan pegawai negeri sipil pusat, pegawai negeri sipil daerah, TNI, Polri, pensiunan pegawai BUMN/BUMD/swasta yang memiliki manfaat pensiunan bulanan.

Dana pensiun dalam hal pengelolaan dana wajib dilakukan sesuai ajaran Islam karena hal tersebut tentu akan memperoleh banyak manfaat untuk masyarakat. Allah Swt, menganjurkan agar umatnya tidak meninggalkan keturunan yang tidak mempunyai pemahaman serta berusaha agar mengikuti perintah kepercayaan pada mempersiapkan kehidupan yang jauh lebih baik.

Secara umum dana pensiun artinya semua program, peraturan atau ketentuan yang menjanjikan manfaat pensiun termasuk upaya-upaya penghimpunan dana untuk menyelenggarakan program pensiun (Frianto Pandia, 2005:121). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/Pojk.05/2016 tentang Pedoman Tata Kelola Dana pensiun yakni suatu proses dan struktur yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan program pensiun dengan memperhatikan kepentingan setiap pihak yang terkait pada penyelenggaraan dana pensiun, berlandaskan peraturan perundang-undang yang berlaku dan praktik yang berlaku umum.

Teknik pembayaran pensiun tidak hanya secara tunai,

melainkan melalui rekening dari bank mandiri syariah yang telah bekerja sama dengan PT.TASPEN (persero). Beberapa masalah pembayaran pensiunan yaitu keterlambatan penerimaan karena kesalahan pencantuman alamat nasabah. kekurangan kelengkapan data yang diberi oleh nasabah sehingga pihak dari PT.TASPEN (Persero) tidak bisa memprosesnya. Bila terjadi kegagalan pembayaran uang akan dikembalikan ke PT.TASPEN (Persero), kemudian dilakukan return (pengembalian) serta akan dibayarkan sesudah dikoreksi (PT.TASPEN, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulul Azmi Mustofa' dan Yudi Siyamto (2015) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas jasa bank umum syariah di Surakarta, dimana hasil dari dimensi *compliance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, *responsiveness* secara individu terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah adalah *empathy* yaitu perhatian tulus yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Sedangkan kualitas yang masih kurang dirasakan oleh nasabah assurance adalah pada dimensi yaitu jaminan dan kepastian terhadap kepuasan nasabah bank syariah, dimana menunjukkan jaminan dan keamanan yang diberikan telah belum dirasakan yang terbaik oleh nasabah yaitu dengan bersikap ramah, profesional, dapat dipercaya, dan mudah diakses.

Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Jaka Atmaja (2018) Kegiatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang berkualitas akan memberikan dampak pada loyalitas nasabah pada

Bank Bjb. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang sudah pernah dilakukan atau mendukung penelitian yang dijadikan kajian empiris penelitian terdahulu pada penelitian ini, yaitu bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan Faktor atau variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah.

Dari permasalahan ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti dengan salah satu karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Kanopan yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah janda pns, didapatkan ketika diberikan pelayanan penerimaan pensiunan pegawai negeri sipil terhadap janda masih memiliki kendala dalam pengumpulan data. Kemudian ketika permasalahan tersebut dibawa kelapangan nasabah memiliki hambatan dalam mengisi data.

Dari uraian diatas penelitian tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Di PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan hal diatas , maka yang sebagai pokok masalah dalam skripsibisa dirumuskan menjadi berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pensiunan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pensiunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat di manfaatkan oleh berbagai pihak untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan lainnya, lebih rincinya sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai pengetahuan nasabah tentang prinsip produk di bank syariah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan.

2. Secara praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan pertimbangan bahan peneliti selanjutnya, khususnya berkaitan dengan praktik penerimaan pensiunan.

3. Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literatur untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pensiunan PNS Studi pada PT BSI KC Kanopan Labuhanbatu Utara dan pihak Universitas dapat memberi masukan kepada instansi terkait (Bank Syariah Indonesia KC Kanopan) tentang teori- teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk

diaplikasikan didalam dunia kerja dan pihak universitas juga dapat memberikan masukan berupa saran atau kritikan yang membangun terkait apabila terdapat ketidaksesuaian antara teori dan praktik di dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara nantinya.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan memahami penulisan penelitian ini, penulis membagi dalam lima bab dan dalam setiap bab dibagi beberapa sub-sub bab. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini, diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian.

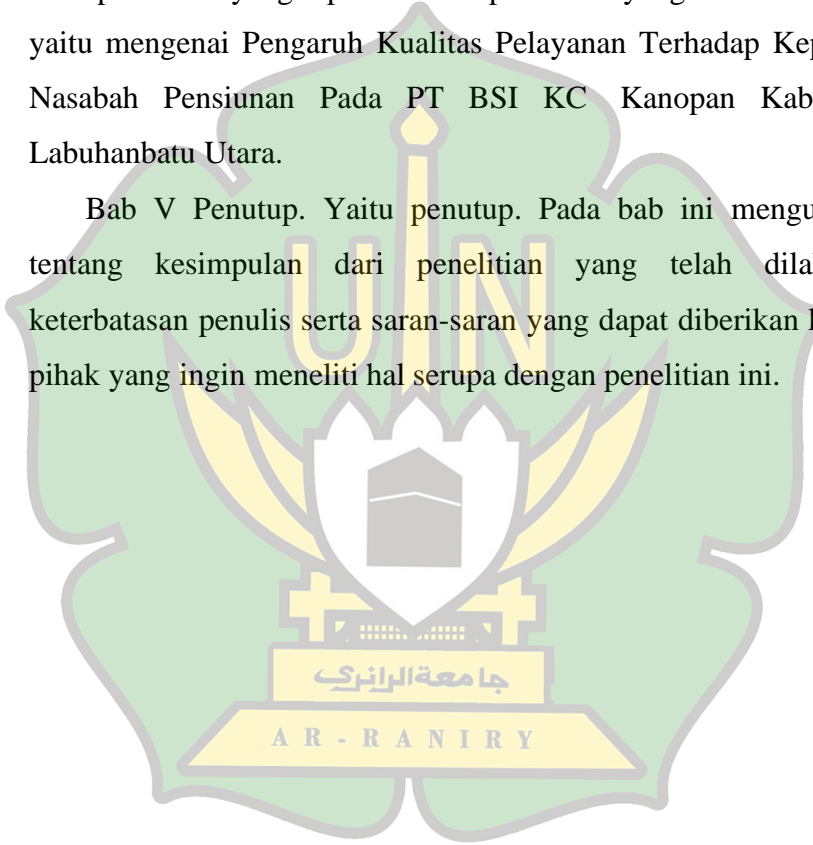
Bab II Landasan Teori. Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkenaan dengan penerapan penelitian ini. Kemudian bab ini pula menerangkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang hendak dilakukan serta yang terakhir berisi kerangka berfikir.

Bab III Metodologi Penelitian. Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, teknik pemerolehan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian terdapat uji asumsi klasik yang didalamnya memuat uji Normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisita. Kemudian ada teknik analisis data yang memuat

analisis regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi (R^2) dan yang terakhir terdapat pengujian hipotesis yang memuat uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-f).

Bab IV Penelitian dan Pembahasan. Merupakan penjelasan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Pada PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Bab V Penutup. Yaitu penutup. Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penulis serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak yang ingin meneliti hal serupa dengan penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan. Pelayanan pada kamus umum bahasa Indonesia yaitu menolong, menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain seperti tamu atau pembelian. Menurut Kotler, pelayanan merupakan kegiatan atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang umumnya tidak kasat mata, serta hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain (Kotler, 2008).

Menurut Adrian Payne, Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang mempunyai beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang bekerjasama dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti pada kepemilikannya serta tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Payne, 2010).

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode eksklusif diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut bisa terpenuhi sinkron menggunakan harapan atau cita-cita pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Dalam memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan benar-benar memperhatikan hal yang menjadi faktor penting yang benar-

benar diperhatikan oleh perusahaan yaitu konsep kualitas pelayanan yang mewujudkan suatu kepuasan konsumen pada perusahaan karena aneka macam indikator yang ada di dalam kualitas pelayanan tersebut bisa jadi ialah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi bentuk kepuasan konsumen yang ingin diwujudkan.

Kualitas pelayanan ditinjau salah satu komponenen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan sebab memiliki efek untuk mendatangkan konsumen baru dan bisa mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lainnya, dengan semakin banyaknya pesaing maka akan semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk memutuskan pilihan. Hal ini menghasilkan semakin sulit untuk mempertahankan konsumen lama , karena kualitas layanan wajib ditingkatkan semaksimal mungkin.

Pelayanan bisa diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui menggunakan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata (Tjiptono, 2014).

Bagi perusahaan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri menggunakan spesifikasi yang dituntut oleh konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan membentuk kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk yang diterimannya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli pada di tempat yang sama.

Sesuai definisi-definisi perihal kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, korelasi, kemampuan serta keramahan yang ditujukan melalui perilaku serta sifat pada memberikan pelayanan buat kepuasan konsumen.

2.1.2 Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam

Salah satu standar berkualitas atau tidaknya transaksi dalam islam adanya asas saling ridha. Setiap jual beli layak menganut asas saling ridha serta berorientasi saling restu antara penjual dan pembeli. Tiga kondisi transaksi berkualitas pertama menganut asas saling ridha, kedua transaksi itu melahirkan hak menguasai bagi pembeli, ketiga produk itu riil dan konkret bukan fiktif. Ketiga kriteria ini ialah pra syarat untuk merebut kepercayaan pembeli. Jika ketiga kriteria ini diperhatikan oleh pemasar atau juga penjual maka tidak bakal terdapat keluhan konsumen(Sholihin,2010).

Islam mengajarkan Jika ingin menyampaikan akibat usaha yang baik berupa barang juga pelayanan jasa hendaknya menyampaikan yang berkualitas, jangan menyampaikan yang buruk atau yang tidak berkualitas pada orang lain. seperti yang

dijelaskan pada Alqur'an surat Al- Baqarah (20): 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.

Menurut ayat diatas penafsirannya Allah menganjurkan kepada hamba-hambanya untuk menginfakkan sebagian yang mereka dapatkan dalam berniaga, dan sebagian apa yang mereka panen dari tanaman dari biji-bjian maupun buah-buahan, hal ini mencakup zakat uang maupun seluruh dagangan yang dipersiapkan untuk di jual belikan, juga hasil pertanian dari biji-bijian dan buah-buahan, Termasuk dalam keumuman ayat ini, infak yang wajib maupun sunah. Allah memerintahkan untuk memilih yang baik dari itu semua dan tidak memilih yang buruk,yaitu yang jelek lagi rendah mutunya lalu mereka sedekahkan kerena Allah, yang seandainya mereka memberikan barang yang seperti itu kepada

orang-orang yang berhak mememerimanya, pastilah merekapun tidak akan meridhoinya, mereka tidak akan menerimanya kecuali dengan kedongkolan dan memicingkan mata. Maka yang seharusnya mengeluarkan yang tengah-tengah dari semua itu, dan yang paling sempurna adalah mengeluarkan yang paling baik. Dan yang dilarang adalah mengeluarkan yang jelek, kerana yang ini tidaklah memenuhi infak yang wajib dan tidak akan memperoleh pahala yang sempurna dalam infak yang sunah.

Mnurut Thorik G. dan Utus H, dalam Daulay (2017) , pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas ditimbulkan pelayanan (*service*), tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, serta merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen yang akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam. Loyalitas seorang konsumen terhadap produk atau usaha perusahaan tidak akan dirugikan.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Intinya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Agar menjadi berkualitas dan mempunyai keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan.

Pelanggan menentukan penyedia jasa sesuai hal tersebut serta

setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang sedang dipakai dengan jasa yang diharapkan. ada lima dimensi pelayanan berkualitas yang diidentifikasi oleh Zeithaml, Parasuruman dan Berry, yaitu:

a. Bukti Langsung (*tangible*)

Ini adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada dunia luar. Penampilan fisik dan kondisi sarana dan prasarana perusahaan merupakan indikasi yang baik dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Penampilan Petugas Layanan, area layanan, dan peralatan semuanya termasuk dalam hal ini.

Adapun indikator dari bukti langsung (*tangible*) terdiri atas :

- 1) Fasilitas yang memadai.
- 2) Kemudahan dalam proses transaksi
- 3) Fasilitas mendukung

Sebagaimana yang telah Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-A'raf

ayat 26:

يٰٓاِبْنِيٓ اٰدَمَ ۗ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَیْكَ لِبَاسًا یُّوْرِیْ سَوْءَ لِبَاسٍ وَّرِیْشًا ۗ وَلِبَاسٌ اَلْتَّقْوٰی
ذٰلِكَ خَیْرٌ ۗ ذٰلِكَ مِنْ اٰیٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ یَذَّكَّرُوْنَ

Artinya : “Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik”.

Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah, Allah menyampaikan

kepada seluruh manusia agar memperhatikan penutupan aurat, bertakwa kepada Allah dengan menjalankan ketaatan, dan memperingatkan mereka dari godaan-godaan setan yang selalu memerangi sifat-sifat mulia dan hukum-hukum Allah.

b. Keandalan (*reliability*)

Yaitu, kemampuan Perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja staf harus sesuai dengan harapan pelanggan, dengan petugas memberikan informasi layanan yang akurat dan menjalankan prosedur layanan dengan benar. Selain itu, petugas harus handal dalam memfasilitasi pelayanan teknis.

Adapun Indikator dari keandalan (*reliability*) terdiri atas :

- 1) Kecermatan karyawan dalam pelayanan.
- 2) Keahlian petugas dalam proses pelayanan sangat memuaskan.
- 3) Pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
أَلْءَاخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”.

Tafsirannya sesungguhnya di dalam ada yang diucapkan, dilakukan dan dikerjakan oleh Rasulullah terdapat suri teladan yang baik untuk kalian.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dengan menyampaikan informasi secara cepat dan akurat, perusahaan membantupelanggannya mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan secepat mungkin.

Perbankan syariah bisa menaikkan kepuasan pelanggan ketika bank memenuhi ataumelampaui taraf responsif yang dipersyaratkan.

Adapun indikator dari (*responsiveness*), terdiri atas:

- 1) Menyelesaikan keluhan dengan cepat.
- 2) Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tanggap.
- 3) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Hal ni sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an suratAl-Ma'idah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.

Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah pada surat ini mengajak orang-orang beriman untuk memenuhi setiap akad. Dan akad-akad ini meliputi setiap akad yang dibuat Allah terhadap hamba-hamba-Nya dan hukum-hukum yang ditetapkan bagi mereka, dan setiap akad yang dibuat antar sesama hamba seperti akad amanah, jual-beli, dan akad-akad lain yang diperbolehkan oleh syariat.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan buat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan berasal dari beberapa komponen diantaranya komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi serta sopan santun. Segala sesuatu yang meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan buat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

oleh sebab itu, kualitas layanan yang baik mengharuskan staff untuk bersikap sopan terhadap pelanggan, kompeten, bekerja buat menyampaikan saran keuangan yang sesuai, dan memiliki akses mudah ke informasi akun pelanggan.

Adapun indikator jaminan (*assurance*) terdiri atas:

- 1) Pengetahuan karyawan yang baik, sehingga cenderung tidak melakukankesalahan.
- 2) Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan.
- 3) Penjagaan yang ketat sehingga nasabah merasa aman dalam

bertransaksi. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan rasulnya serta melaksanakan syariatnya, tidak halal bagi kalian untuk memakan harta sebagian kalian kepada sebagian yang lainnya tanpa didasari Haq, kecuali telah sejalan dengan syariat dan penghasilan yang dihalalkan yang bertolak dari adanya saling ridho dari kalian.

e. Empati (*emphaty*)

Empati merupakan menyampaikan perhatian yang tulus serta bersifat individual atau langsung yang diberikan pada pelanggan dengan berupaya memahami cita-cita konsumen. Suatu bank diharapkan memiliki pengertian

serta pengetahuan perihal pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. empati juga dapat diartikan sebagai kemudahan pada melakukan korelasi, komunikasi yang baik,

perhatian eksklusif, serta tahu kebutuhan para pelanggan.

Adapun indikator dari empati (*emphaty*), terdiri atas :

- 1) Karyawan melayani dengan menghargai pelanggan.
- 2) Mengutamakan kepentingan nasabah.
- 3) Menjalin komunikasi yang baik.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat An- Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”.

Sesungguhnya Allah memerintahkan hamba-hambaNya di dalam al-qur'an ini untuk berbuat adil dan berlaku obyektif terhadap hakNya, dengan mengesakanNya dan tidak mempersekutukanNya, - dan juga terhadap hak-hak hamba-hambaNya dengan memberikan hak kepada orang yang berhak mendapatkannya.

2.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan (nasabah) dan menambah pelanggan (nasabah) terbaru. Dewasa ini, perusahaan-perusahaan banyak memperhatikan kepuasan demi mempertahankan pelanggannya (nasabah).

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen ialah perasaan senang/ kecewa seseorang yang muncul sebab membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (akibat) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sinkron dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai ekspektasi, maka pelanggan tidak puas. dan Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas (suka). Sedangkan menurut Oliver (1997), kepuasan konsumen artinya penilaian purnabeli antara persepsi terhadap kinerja cara lain produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi atau melebihi harapan, maka terjadi ketidakpuasan. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen artinya persepsi konsumen terhadap kinerja asumsi produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan konsumen ialah penilaian *evaluative* purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan akibat perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Menurut Mowen (1995) kepuasan konsumen menjadi sikap keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Jadi, kepuasan bisa dimaknai menggunakan perasaan suka serta tidak kecewa atas sesuatu yang didapat dari kinerja atau yang akan terjadi dengan faktor-faktor pendukung.

2.2.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip dari buku *Total Quality Management* terdapat beberapa yang digunakan pada melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem keluhan dan saran.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu menyampaikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat dipergunakan yaitu kotak saran yang diletakkan di daerah-tempat strategis, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon spesifik, berita yang diperoleh melalui metode ini bisa memberikan pandangan baru-inspirasi baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan.

2. Survei kepuasan pelanggan.

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan nasabah melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

- *Directly reported satisfaction*
Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan
- *Derived dissatisfaction*
Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harappnasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- *Problem analysis*
Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah- masalah yang dihadapi berkaitan dengan perusahaan dan yang kedua memberikan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- *Importance perfomence analysis*
Dalam teknik ini nasabah atau responden diminta merangkai seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

3. Ghost shopping

Ini dilaksanakan menggunakan cara mempekerjakan beberapa orang (konsumen samaran) buat berperan atau bersikap sebagai nasabah potensial produk perusahaan serta pesaing

ghost shopping memberikan teman-temannya tentang kekuatan serta kelemahan produk perusahaan serta pesaing sesuai pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi nasabah yang telah berhenti membeli atau yang beralih pada perusahaan lainnya. Harapannya adalah bahwa informasi akan dikumpulkan untuk menentukan penyebab terjadinya hal ini. Informasi ini sangat membantu perusahaan untuk mengambil kebijakan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2.2.3 Faktot-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan (2009:130) adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas saat membeli dan mereka akan menggunakan produk yang ternyata kualitasnya bagus.

2. Kualitas Layanan

Nasabah merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan bagi pegawai ataupun karyawan perusahaan.

3. Faktor Emosional

Nasabah puas ketika mereka menerima layanan yang baik atau seperti yang diharapkan bagi pegawai dan karyawan

perusahaan.

4. Biaya dan Kemudahan

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan nasabah.

2.2.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut kotler dalam Tjiptono (2014) terdapat enam indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, seperti:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan di bank syariah atau tidak.

2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah–milih kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa bank syariah berdasarkan item–item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramah tamahan karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan

manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Konfirmasi harapan dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah apakah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank syariah.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan di bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan nasabah dapat juga diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasi kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di bank syariah tersebut juga.

6. Ketidakpuasan pelanggan/ nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Aspek-aspek yang sering dianalisa untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah adalah komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan nasabah yang beralih ke bank lain. Oleh karena itu, hendaknya bank syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya customer *service*, call center dan kotak saran.

2.3 Pensiun

2.3.1 Pengertian Pensiun

Pensiun adalah jaminan dihari tua dan sebagai jasa terhadap pegawai negeri sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1974, pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinass pemerintahan (Direktorat PT.TASPEN,2014).

Menurut Arifianto pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arifianto,2004:4), Berdasarkan penjelasan yang diatas dapat disimpulkan bahwa pensiun merupakan jaminan dihari tua yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulannya.

2.3.2 Tujuan Pensiun

Tujuan penyelenggaraan program pensiun dapat dilihat berasal kepentingan perusahaan, peserta dsan lembaga pengelola pensiun dapat di jelaskan sebagai berikut:

a. Perusahaan

1. Kewajiban Moral

Dimana perusahaan mempunyai kewajiban moral untuk memberikan rasa aman kepada karyawan terhadap masa yang akan datang karena tetap memiliki penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.

2. Loyalitas

Karyawan diharapkan mempunyai loyalitas terhadap perusahaan serta meningkatkan motivasi karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari.

3. Kompetensi pasar tenaga kerja

Dimana perusahaan akan memiliki daya saing dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas profesional di pasaran tenaga kerja.

4. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah mengabdikan perusahaan.

5. Meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan pemerintah

b. Peserta

1. Rasa aman para peserta terhadap masa yang akan datang karena tetap mempunyai penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.

2. Kompensasi yang lebih baik yaitu peserta mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa dinikmati di waktu mencapai usia pensiun/berhenti bekerja (Soemitra Andri, 2014. Bank dan lembaga keuangan Syariah (Kencana Prenadamedia Group: Jakarta).

2.3.3 Macam-macam Pensiun

Berikut adalah macam-macam dari pensiun yaitu: pensiun sendiri, pensiun janda/duda pensiun yatim/piatu, serta pensiun orang tua.

- a. Pensiun Sendiri adalah yang untuk pertama kali dibayarkan setelah yang bersangkutan mengajukan permintaan pembayaran pensiun.
- b. Pensiun janda/duda adalah pensiun yang dibayarkan kepada janda/duda yang sah karena penerima pensiun yang meninggal dunia.
- Pensiun pegawai yang tewas atau sudah meninggal dunia diberikan pada janda/duda yang sah menurut aturan dari pegawai negeri atau penerima pensiun pegawai yang telah meninggal dunia. Sebagaimana sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai pensiun janda/duda pegawai pada Pasal 16, hak atas pensiun janda/duda artinya :
- (1) Apabila Pegawai Negeri atau penerima pensiun pegawai meninggal dunia, maka (istri-istri)nya untuk pegawai Negeri Pria atau suaminya untuk pegawai Negeri wanita, yang sebelumnya sudah terdaftar pada kantor Urusan Pegawai, berhak mendapatkan pensiun janda atau pensiun duda.
 - (2) Apabila Pegawai Negeri atau penerima pensiun pegawai yang beristeri/bersuami meninggal dunia, sedangkan tidak ada istri/suami yang terdaftar menjadi yang berhak mendapatkan pensiun janda/duda, maka dengan menyimpang dari ketentuan pada ayat (1) pasal ini, pensiun janda/duda diberikan kepada istri/suami yang ada di waktu dia meninggal dunia. Dalam hal Pegawai Negeri atau penerima pensiun pegawai laki-laki

termaksud diatas beristri lebih dari seorang, maka pensiun janda diberikan kepada istri yang ada waktu itu paling lama dan tidak terputus-putus dinikahnya.

Selanjutnya besarnya pensiun janda/duda pada Pasal 17 Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai yakni :

- (1) Besarnya pensiun janda/duda sebulan adalah 36% (tiga puluh enam persen) dari dasar pensiun, menggunakan ketentuan bahwa apabila lebih dari seorang istri yang berhak menerima pensiun janda, maka besarnya bagian pensiun janda untuk masing-masing istri, ialah 36% (tiga puluh enam persen) dibagi rata antara istri-istri itu.
- (2) Jumlah 36% (tiga puluh enam persen) dari dasar pensiun termaksud ayat (1) pasal ini tidak boleh kurang dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari gaji pokok terendah menurut Peraturan Pemerintah tentang gaji dan pangkat Pegawai Negeri yang berlaku bagi almarhum suami/istrinya.
- (3) Apabila Pegawai Negeri meninggal, maka besarnya pensiun janda/duda ialah 72% (tujuh puluh dua persen) dari dasar pensiun, dengan ketentuan bahwa apabila ada lebih dari seorang isteri yang berhak mendapatkan pensiun janda maka besarnya bagian pensiun janda untuk masing-masing isteri ialah 72% (tujuh puluh dua persen) dibagi rata antara istri-istri itu.
- (4) Jumlah 72% (tujuh puluh dua persen) dari dasar pensiun termaksud ayat (3) pasal ini tidak boleh kurang dari gaji pokok

terendah dari Peraturan Pemerintah tentang gaji dan pangkat Pegawai Negeri yang berlaku bagi almarhum suami/istrinya.

Sedangkan Pasal 24 Undang-undang nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai disebutkan mulainya pemberian pensiun janda/duda pegawai diberikan mulai bulan berikutnya pegawai Negeri atau penerima pensiun pegawai yang bersangkutan meninggal dunia atau mulai bulan berikutnya hak atas pensiun janda atau bagian pensiun janda itu didapat oleh yang bersangkutan. Bagi anak yang dilahirkan dalam batas waktu 300 hari setelah Pegawai Negeri atau penerima pensiun pegawai meninggal dunia, pensiun janda atau bagian pensiun janda diberikan mulai bulan berikutnya tanggal kelahiran anak itu.

Pemberian pensiun janda/duda atau bagian pensiun janda dalam Undang- undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai dalam ketentuan Pasal 25 berakhir pada akhir bulan, jika:

- a. Janda/duda yang bersangkutan meninggal dunia.
- b. Tidak lagi terdapat anak yang memenuhi syarat-syarat untuk menerimanya.

Apabila penerima pensiun meninggal dunia sedangkan ia tidak mempunyai istri/suami lagi yang berhak menerima pensiun janda/duda adalah :

1. Pensiun janda diberikan kepada anak-anaknya, apabila terdapat satu golongan anak yang seayah-seibu. Satu bagian pensiun

- janda diberikan kepada masing- masing golongan anak tersebut.
2. Pensiun duda diberikan kepada anak.
 3. Apabila penerima pensiun pria meninggal dunia, sedangkan ia mempunyai istri yang berhak menerima pensiun janda bagi pensiun janda disamping anak dari istri yang tela meninggal dunia atau cerai, maka bagian pensiun janda diberikan kepada masing-masing istri dan golongan anak seayah-seibu.
 4. Kepada anak yang ibu dan ayahnya berkedudukan sebagai PNS dan keduanya meninggal dunia, diberikan satu pensiun janda, bagian janda atau duda atas dasar yang menguntungkan.
 5. Anak-anak yang sebagai mana dimaksud diatas adalah anak yang pada waktu PNS penerima pensiun pegawai meninggal :
 - a. Berusia kurang dari 25 tahun.
 - b. Tidak mempunyai penghasilan sendiri.
 - c. Belum menikah / belum perna menikah.
 - c. Pensiun yatim/piatu adalah pensiun yang dibayarkan kepada anak yang bapak/ibunya telah meninggal dunia.
 - d. Pensiun orang tua apabila seseorang pegawai negeri sipil yang dipekerjakan kembali menjadi pegawai kemudian meninggal dunia, maka pada orang tua almarhum diberikan pensiun orang tua kandungan atau angkat.

2.3.4 Pembiayaan Pensiun

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 Tahun 1969 Pasal 2 tentang pembiayaan pensiun, pensiun-pegawai,

pensiun- janda/ duda serta tunjangan-tunjangan serta donasi-donasi di atas pensiun yang dapat diberikan berdasarkan ketentuan-ketentuan pada Undang-Undang ini:

- a. Bagi pegawai negeri/ bekas pegawai negeri yang terakhir sebelum berhenti sebagai pegawai negeri atau meninggal dunia, berhak mendapatkan gaji atas beban anggaran pendapatan dan belanja negara, menjelang pembentukan serta penyelenggaraan suatu dana pensiun yang akan diatur menggunakan peraturan pemerintah di biayai sepenuhnya oleh negara, sedangkan pengeluaran-pengeluaran buat pembiayaan itu dibebankan atas anggaran termaksud.
- b. Bagi pegawai negeri/ bekas pegawai negeri yang tidak termasuk huruf a di atas ini, dibiayai oleh suatu dana pensiun yang di bentuk dengan penyelenggaraannya diatur menggunakan peraturan pemerintah.

Pembiayaan pensiun artinya pinjaman yang diberikan pada pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia, Polri, dan pensiunan BUMN/ BUMD yang uang pensiunnya di bayarkan melalui PT Bank Pembangunan wilayah atau penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen pada para pensiunan, batas maksimal pembiayaan yang diberikan pada pensiun 75% dari gaji pensiunannya, menggunakan pembayaran.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan sumber informasi yang berguna untuk melakukan penelitian. Penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari beberapa skripsi dan jurnal sebelumnya.

Kemudian literature Gustina, Bella dan Adji (2023) membahas tentang Pengaruh Prosedur Pembayaran Gaji PNS Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ujung Berung. Tujuan penelitiannya untuk mengetahui pengaruh prosedur pembayaran gaji PNS terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini menyatakan prosedur pembayaran gaji PNS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ujung Berung.

Kemudian literature Lefiendi dan Rizky (2021) Membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Gaji Pensiunan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung. Tujuan penelitiannya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik gaji pensiunan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan publik gaji pensiunan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung.

Kemudian menurut jurnal Herawati dan Ridwan (2019) Membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Micro Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan

Nasional Syariah Ciledug. Tujuan penelitiannya membahas bagaimana tentang pengaruh kualitas pelayanan unit micro terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif dengan hasil kualitas pelayanan unit micro berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug.

Kemudian menurut skripsi Sulaeman, Sudiarti, Mulyati, Sundarsih dan Kustantini (2017) Membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiunan Serta Dampaknya Loyalitas Nasabah. Tujuan penelitiannya untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah kredit pensiunan serta dampaknya loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian yang didapatkan kualitas pelayanan dan kewiraniagaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan.

Dalam jurnal Nasution, Tarigan, Siregar dan Efendi (2014) Membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematang Siantar. Tujuan penelitiannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil (PNS). Metode yang digunakan kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan diatas 50%.

Kemudian jurnal Idham (2013) membahas tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan implikasi Loyalitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk cabang Kertajaya Surabaya. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan implikasi loyalitas. Metode yang digunakan kuantitatif dan hasil penelitian dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan implikasi loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian Terdahulu	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Gustina, Bella dan Adji (2023) “Pengaruh Prosedur Pembayaran Gaji PNS Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ujung Berung”.	Metode Kuantitatif.	Hasil penelitian ini menyatakan prosedur pembayaran gaji PNS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ujung Berung.
2	Lefiendi dan Rizky (2021) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Gaji Pensiunan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung”.	Metode Kuantitatif.	Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan publik gaji pensiunan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung.

3	<p>Herawati dan Ridwan (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Micro Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug”.</p> <p>Jurnal Ilmiah Indonesia Vol, 4, No. 1 Januari 2019</p>	Metode Kuantitatif.	<p>Hasil penelitian kualitas pelayanan unit micro berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug.</p>
4	<p>Sulaeman, Sudiarti, Mulyati, Sundarsih dan Kustantini (2017) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiunan Serta Dampaknya Loyalitas Nasabah”.</p>	Metode Kuantitatif.	<p>Hasil penelitian kualitas pelayanan dan kewiraniagaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan.</p>
5	<p>Nasution, Tarigan, Siregar dan Efendi (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematang Siantar”.</p>	Metode Kuantitatif.	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pensiunan PNS.</p>
6	<p>Idham (2013) “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas</p>	Metode Kuantitatif.	<p>Hasil penelitian dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan</p>

Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk cabang Kertajaya Surabaya”		implikasi loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional.
---	--	--

Sumber : Berbagai Referensi, 2021

Dari beberapa penelitian di atas, dapat dilihat bahwa secara umum ada persamaan pada hal pengambilan variabel independen yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kemudian adapun yang menjadi perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak di sampel dan objek penelitian yang akan diteliti yaitu berlokasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara.

2.5 Kerangka Pemikiran

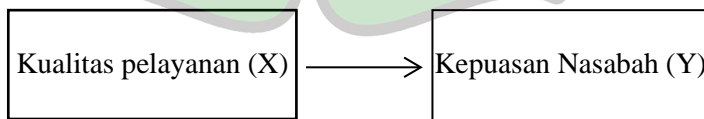
Kualitas bisa memberikan suatu dorongan ikatan jalinan yang kuat antara bank dengan nasabah. Dengan adanya ikatan ini pada jangka waktu yang panjang bank bisa menilai dan memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah yang diperlukan, dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan menyampaikan pelayanan yang memuaskan serta menyenangkan menjadi pengalaman nasabah. Kegagalan pada memuaskan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan akan menyebabkan suatu problem yang kompleks. Nasabah yang tidak puas pada umumnya akan memberikan dan penyampaian yang buruk kepada orang lain dengan begitu mampu pada ketahui seberapa besar kerugian ketika mengalami kegagalan

dalam memuaskan nasabah. Oleh sebab itu bank wajib memperhatikan ketenangan serta kebutuhan nasabah dalam bertransaksi terlebih lagi nasabah yang menggunakan pembiayaan pensiunan merupakan nasabah berusia lanjut yang membutuhkan pelayanan yang khusus serta ekstra.

Kualitas pelayanan artinya suatu upaya pemenuhan kebutuhan serta harapan konsumen dan ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti pribadi, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empaty. Kualitas yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan serta parsial. Kepuasan pelanggan adalah perasaan suka atau kecewa seorang yang asal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan di atas, secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Keterangan :

1. Variabel terukat (Variabel Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau sebagai akibat adanya Variabel bebas. Variabel bebas dalam hal ini adalah Kepuasan

Nasabah (Y).

2. Variabel bebas (Variabel Independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab timbulnya Variabel terikat. Variabel bebas dalam hal ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

Kerangka pemikiran pada gambar 2.1. menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X) dengan variabel terkait yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen pada pembiayaan pensiunan. Kepuasan nasabah dapat menjadi kenyataan apabila persepsi konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan harapannya.

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang masih perlu diuji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban sementara terhadap masalah yang akan dirumuskan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data (Sugiyono, 2011). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian Guspula (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 orang. Berdasarkan hasil uji t (parsial) dan uji F (simultan) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Respati *et al* (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 134 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini sebaiknya Bank BCA selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan dengan mengurangi resiko Human Error dengan memberikan pelatihan yang lebih profesional dan lebih bagus kepada para staff Bank

BCA tanpa mengurangi aspek yang sudah ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggabrata dan Rahanata (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang yang diambil dengan menggunakan metode proportionate stratified random sampling. Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy berpengaruh secara simultan pada kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} (85,421) > F_{tabel} (3,07)$. Selain itu, bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy berpengaruh secara parsial kepada kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis yang pertama sebagai berikut:

- H₀: Persepsi kegunaan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memakai metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu metode untuk menguji teori-teori tertentu menggunakan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel umumnya diukur dengan instrument penelitian sehingga data terdiri dari angka-angka yang dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik atau jenis penelitian yang menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data numeric yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematika, khususnya statistik (Creswell, 2009).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis. Analisis deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan atau informasi penting, secara sistematis, objektif dan akurat tentang fakta-fakta dan karakteristik populasi tertentu, atau upaya untuk menggambarkan fenomena secara rinci. Oleh karena itu, penelitian deskriptif dapat berbentuk penelitian kuantitatif, penelitian deskriptif dapat dikatakan sebagai usaha sadar untuk menjawab suatu masalah atau untuk memperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam tentang suatu fenomena dengan menggunakan langkah-langkah penelitian (Lehmann, 1979). Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dilakukan menggunakan menggali data atau informasi yang diperoleh dari

aktivitas seperti menyebarkan kuesioner kepada responden.

3.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2006: 122). Data primer yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang secara langsung diisi oleh responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa survey yang diberikan pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Kuesioner adalah suatu pengumpulan data menggunakan cara memberi pertanyaan yang diajukan secara langsung atau tidak pribadi kepada responden untuk dijawab, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan berbagai kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah yang menjadi responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup atau terbuka (Sugiyono, 2007:162). Kuesioner ini berisi tentang pertanyaan atau pernyataan dengan jawaban alternatif tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah disebarkan langsung

kepada nasabah di bank tersebut.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2010, 118) yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel merupakan suatu prosedur untuk menentukan besar kecilnya sampel yang diambil. Besarnya sampel tersebut dilakukan secara statistik ataupun berdasarkan perkiraan penelitian.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling menurut Jogiyanto (2017) menyatakan bahwa:“ Purposive sampling dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (judgement) tertentu atau jatah (quota) tertentu. Judgement sampling adalah purposive sampling dengan kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu. Sedangkan quota sampling berdalih bahwa sampel harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data primer kuisisioner terdiri dari pertanyaan terbuka, yang mana responden diminta menjawab pertanyaan yang diajukan tanpa ada pilihan dan pertanyaan tertutup, yaitu responden hanya bisa menentukan pilihan jawaban yang tersedia.

Adapun penentuan Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2011):

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Melalui rumus diatas, maka Jumlah Sampel yang akan diambil adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z_{1-\alpha}^2 P(1-P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,92^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,01} \\ n &= \frac{3,8415 \times 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 100 responden.

3.5 Karakteristik Responden

Responden adalah subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah berupa mewakili individu, pasangan, atau organisasi. Jadi pengertian karakteristik responden ditentukan oleh metode pengambilan sampel penelitian yang dilihat berdasarkan tujuan penelitian. Adapun 2 karakteristik responden yaitu:

1. Nasabah pada BSI KC Kanopan menggunakan sampel berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan

diambil sebanyak 100 reponden.

2. Nasabah Pensiunan (Pembiayaan/Tabungan) berdasarkan hasil dari sampel dengan 100 nasabah yang menerima gaji dan memiliki tabungan di BSI KC Kanopan Labuhanbatu Utara.

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi variasi dalam sekumpulan variabel di antara variabel itu sendiri atau antara satu variabel dependen dan satu atau beberapa variabel independen. Skala ukuran sangat penting dalam mengukur konsep yang digunakan penelitian yang mana skala ukuran yang akan digunakan akan menentukan metode analisis yang tepat sesuai dengan skala ukurannya. Data yang dapat dibedakan menjadi data diskrit (*discrete*) dan data kontinu (*continuous*). Data diskrit disebut juga dengan data Nonmetrik sedangkan data kontinu disebut juga dengan data metrik (Fauzi et al., 2019).

Tabel 3.1
Skala Likert

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

Sumber: (Fauzi et al., 2019)

3.7 Operasional Variabel

Penelitian adalah semua hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

3.7.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi dampak karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2015). Variabel dependen pada penelitian ini merupakan minat. Minat artinya kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, minat ingin menelaah lebih dalam atau melakukan sesuatu, seorang yang mulai muncul minatnya akan terdorong untuk mengetahui kualitas, kemudian konsumen akan menciptakan kepercayaan atas hasil informasi yang didapat dan mempertimbangkan risiko yang dapat ditimbulkan (Witheringto., 1999).

Minat dapat diartikan sejauh mana seseorang tertarik dan percaya sehingga ingin menggunakan produk tertentu dan ingin menelaah lebih lanjut dengan mencari informasi. Variabel minat dapat diukur dengan menggunakan kuesioner.

3.7.2 Variabel Independen

Variabel independen (bebas) artinya variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel dependen berubah atau

muncul (Sugiyono, 2011). Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan diartikan menjadi tingkat keunggulan yang dibutuhkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014).
2. Kepuasan Nasabah adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Jadi, kepuasan bisa dimaknai menggunakan perasaan suka serta tidak kecewa atas sesuatu yang didapat dari kinerja atau yang akan terjadi dengan faktor-faktor pendukung (Mowen, 1995).

Tabel 3.2
Definisi dan Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X)	Usaha dan keunggulan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dan dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterimajauh lebih tinggi dari harapan nasabah.	a. Tangible (BuktiFisik) b. Reliability (Kemampuan) c. Responsivene ss (ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Perhatian) (Suryani,2014)	Interval

2	Kepuasan Nasabah (Y)	Respons yang diberikan oleh nasabah setelah melakukan perbandingan terhadap pelayanan yang telah diterima dengan ekspektasi sebelum menerima pelayanan dari pihak penyedia jasa.	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Rekomendasi (Tjiptono, 2014)	Interval
---	----------------------	--	---	----------

Sumber: (Data Diolah 2022)

3.8 Pengujian Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas artinya kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur target pengukurannya. Uji validitas dipergunakan untuk mengukur seberapa teliti uji tersebut menjalankan fungsinya, dan apakah alat ukur yang dikembangkan benar-benar bisa mengukur validitas suatu survey. Intinya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan atau pernyataan yang dipergunakan pada penelitian. Untuk menguji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor pertanyaan dengan skor keseluruhan. Jika instrumen tadi memiliki tingkat validitas yang tinggi, maka dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika instrumen tadi tidak valid berarti tingkat validitasnya yang rendah (Sugiyono, 2011). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{Hitung} > r_{Tabel}$, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

2. Jika $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{Tabel}}$, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk memberikan seberapa konsisten suatu hasil pengukuran jika pengukuran tersebut diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas membagikan konsistensi kuesioner melalui tanggapan responden pada beberapa pengujian kuesioner yang sama di kondisi yang tidak sinkron. Instrument dapat dikatakan reliable jika dapat memberikan data yang dapat dipercaya, ialah terdapat konsistensi dan stabilitas dari nilai hasil skala yang diukur. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini artinya metode *Cronbach's Alpha* dengan membandingkan tingkat signifikan yg dipergunakan (Arikunto, 2010). Menurut Nunnally (dalam Streiner, 2003) menyatakan bahwa apabila koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's lebih dari 0,70 ($r_i > 0,70$) maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat serta variabel bebas mempunyai distribusi normal sehingga bisa dipergunakan pada statistic parametric, dan jika data tidak terdistribusi normal, maka statistic non parametric dapat dipergunakan (Sujarweni, 2015). Uji normalitas data bisa

dilakukan dengan

menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kesimpulan untuk memilih apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak dengan menilai signifikansinya, Jika nomor signifikan $> 0,05$ berarti data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal, sebaliknya Jika nomor signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik Scatterplot. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139). Uji heteroskedastisitas bisa dilakukan menggunakan uji Glejser, menggunakan regresi nilai pasti residual ke variabel independen, Bila terjadi signifikansi statistik kurang berasal lima% atau 0.05 maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas, tetapi Jika signifikasinya lebih dari 5% atau 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2013).

3.10 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini adalah untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap (Y). Formula model statistik linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Kualitas Pelayanan

e = Error

3.10.1 Pengujian Hipotesis

Menurut Singgih (2010), hipotesis merupakan kemungkinan jawaban sementara dari persoalan yang dihadapi dalam penelitian ini, yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis dilihat dari kategori rumusnya dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Hipotesis awal (H₀) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak

ada pengaruh antarasatu variabel dengan variabel lainnya.

- b. Hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antarasatu variabel dengan variabel lain.

3.10.2 Uji-t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji kebermaknaan koefisien regresi secara parsial antara pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Gujarati, 2003). Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung terhadap nilai t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah mulai dari nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen cukup terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah

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

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah 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. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

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

didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

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

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

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

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BSI KC Kanopan, beralamat pada Jl. Jend. Sudirman, Kel. Aek Kanopan, Kec. Kualuh Hulu, Kab. Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatera Utara. Bank tersebut menjadi salah satu BSI yang beroperasi di Kabupaten Labuhan

Batu Utara.

4.2.1 Karakteristik Responden

4.2.1.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, gambaran tentang jenis kelamin dari responden dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	Laki-laki	53	53.0
	Perempuan	47	47.0
	Total	100	100.0

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui jenis kelamin yang memiliki kepuasan pada kualitas pelayanan di BSI KC Kanopan lebih banyak dari kalangan laki-laki 53 (53%) dan perempuan 47 (47%).

4.2.1.2 Karakteristik Menurut Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, gambaran tentang usia dari responden dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Menurut Usia

		Frequency	Percent
Valid	53	26	26.0
	58	19	19.0
	60	55	55.0
	Total	100	100.0

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui usia yang memiliki kepuasan terhadap dana pensiunan di BSI KC Kanopan paling banyak berusia 60 tahun menurut sampel dengan total 55 orang (55%), diikuti usia 53 tahun 26 orang (26%) dan 58 tahun 19 orang (19%).

4.2.1.3 Karakteristik Menurut Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, gambaran tentang pekerjaan dari responden dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Menurut Pekerjaan

		Frequency	Percent
Valid	PNS	100	100

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui karakteristik menurut pekerjaan yang memiliki kepuasan terhadap dana pensiunan di BSI KC Kanopan adalah PNS.

4.3 Tanggapan Responden

Tanggapan responden merupakan interaksi, respon, dan jawaban narasumber dari pertanyaan yang peneliti berikan. Berdasarkan hasil penelitian masing-masing 5 item pertanyaan, variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah pensiunan (Y) menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju.

4.4 Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas Instrumen

Tujuan uji validitas instrumen untuk jaminan instrumen yang digunakan sesuai konsep penelitian dalam mengukur setiap variabel. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 1$ dengan signifikansi 5% maka didapatkan r tabel 0,164. Jika tabel $< r$ maka dinyatakan valid.

Tabel 4.4
Uji Validitas

Variabel	Pernyataan/ Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	.439**	0,164	Valid
	X1.2	.344**	0,164	Valid
	X1.3	.377**	0,164	Valid
	X2.1	.480**	0,164	Valid
	X2.2	.493**	0,164	Valid
	X2.3	.460**	0,164	Valid
	X3.1	.328**	0,164	Valid
	X3.2	.294**	0,164	Valid
	X3.3	.205*	0,164	Valid
	X4.1	.442**	0,164	Valid
	X4.2	.480**	0,164	Valid
	X4.3	.402**	0,164	Valid
	X5.1	.395**	0,164	Valid
	X5.2	.497**	0,164	Valid
	X5.3	.359**	0,164	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,901	0,164	Valid
	Y2	0,700	0,164	Valid
	Y3	0,707	0,164	Valid

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat, bahwasanya r hitung dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) diatas r tabel sebesar 0,164. Maka dapat dinyatakan semua butir pertanyaannya valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabel adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel tersebut dapat dipercaya untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60:

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,60	0,623	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,60	0,672	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini pada tabel 4.5 variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) diatas 0,60 yang artinya reliabel atau dapat dipercaya.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normalnya model regresi. Dalam analisa ini menggunakan analisa Kolmogrov

Smirnov dengan Test Kriteria sebagai berikut:

- Jika $\text{Sign.} > 0,05$ maka H_0 diterima (data berdistribusi normal).
- Jika $\text{Sign.} < 0,05$ maka H_0 ditolak (data tidak berdistribusi normal).

Tabel 4.6
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.38786609
Most Extreme Differences	Absolute	0.065
	Positive	0.064
	Negative	-0.065
Test Statistic		0.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Pada tabel 4.6 diatas dapat dilihat, bahwasanya keseluruhan statistiknya sebagai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar daripada 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan kolmogrov Smirnov data berdistribusi normal.

4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi Glejser sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.807	0.912		1.982	0.050
	X	-0.017	0.021	-0.084	-0.830	0.408

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Hasil pengujian diatas didapatkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas tetapi homoskedastisitas, kondisi ketika nilai residual pada tiap nilai prediksi bervariasi dan variasinya cenderung konstan. Sehingga dapat dilanjutkan kepengujian selanjutnya.

4.6 Uji Linear Sederhana

Perhitungan statistik regresi linier sederhana digunakan penelitian ini dengan bantuan aplikasi komputer SPSS versi 25.0. Hasil pengolahan data besbagai berikut:

Tabel 4.8
Uji Linear Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	1.509	1.416		1.066	0.289
	X	0.173	0.032	0.474	5.330	0.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, hasil analisis regresi linear berganda dapat diketahui koefisien berdasarkan rumus persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,509 + 0,173 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui:

a. Koefisien regresi $b_1=0,173$

Artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepuasan nasabah pensiunan meningkat sebesar 17,3%. Artinya faktor kualitas pelayanan memiliki kenaikan untuk memengaruhi kepuasan nasabah pensiunan di BSI KC Kanopan.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji T (Parsial)

Uji parsial terhadap koefisien regresi, yaitu untuk mengetahui signifikansi pengaruh parsial antara variabel independen terhadap

variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya dianggap sebagai konstanta. Berdasarkan hasil pengolahan dengan aplikasi SPSS versi 25.0 uji t parsial dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.509	1.416		1.066	0.289
	X	0.173	0.032	0.474	5.330	0.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Pengujian Hipotesis 1 pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan selanjutnya hasil penelitian menggunakan tabel uji t dengan ketentuan nilai t hitung $> t$ tabel, maka didapatkan hasil nilai t hitung sebesar $5,330 > 1,66$ dari t tabel berdasarkan df 100 dan std. error 5% atau 0,05. Maka dapat disimpulkan hipotesis 1 diterima karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabahnya di BSI KC Kanopan.

4.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengolahan dengan aplikasi SPSS versi 25.0 hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.10
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474 ^a	0.225	0.217	1.395
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,217 yang menunjukkan antara pengaruh kualitas pelayanan sebesar 21,7% dalam kategori moderate atau sedang menurut nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/ pengaruh konstruk laten, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lainnya seperti fasilitas, keamanan, lokasi, transaksi lancar dan kebersihan.

Fasilitas merupakan salah satu tolak ukur lainnya dari pelayanan yang diberikan, sertasangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan nasabah dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Hidayat, 2017). Keamanan sebagai kemampuan perusahaan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Masalah keamanan merupakan faktor lain untuk membangun kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Janah, 2018). Berhubungan dengan transaksi keuangan, transaksi keuangan yang lancar juga

mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana kelancaran transaksi didefinisikan sebagai kecepatan dan kemudahan transaksi oleh nasabah (Ponder, 2010). Kebersihan lingkungan mempunyai pengaruh dan dampak yang positif terhadap kepuasan nasabah. Kebersihan lingkungan itu sendiri penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan kebersihan lingkungan yang baik nasabah merasa nyaman untuk menggunakan jasa di bank tersebut (Marsaulina, 2014).

4.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiunan di PT BSI KC Kanopan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai thitung > ttabel atau $5,330 > 1,66$ dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Data ini didukung oleh tanggapan rata-rata perdimensi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Rata-rata Tanggapan Responden

Dimensi Kualitas Pelayanan	Skor
<i>Tangible</i> (Bukti langsung)	3 (Setuju)
<i>Reliability</i> (Keandalan)	3 (Setuju)
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	3 (Setuju)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3 (Setuju)
<i>Empathy</i> (Perhatian)	3 (Setuju)

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data penelitian tersebut, diketahui pada bukti langsung responden rata-rata menjawab setuju, selanjutnya diikuti dimensi keandalan juga setuju. Pada ketanggapan, jaminan dan perhatian responden setuju pelayanan BSI memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa apabila BSI KC Kanopan memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah pensiunan BSI KC Kanopan juga akan meningkat. Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa apabila bank mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas seperti tersedianya fasilitas-fasilitas, karyawan yang sopan dan satun serta berpenampilan menarik, maupun dari segi kenyamanan dan keamanan nasabah maka hal ini sangat mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Masa Pandemi Pada Pt. Bprs Carana Kiat Andalas KC Padang Panjang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di masa pandemi pada PT BPRS Carana Kiat Andalas KC Padang Panjang.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan kajian ini juga pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 21,7% dalam kategori moderate atau sedang menurut nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/ terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti ingin memberi beberapa saran kepada lembaga terkait sebagai berikut:

1. Bagi pihak BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara diharapkan agar dapat terus meningkatkan pelayanan baik melalui ketersediaan fasilitas hingga pelayanan- pelayanan yang diberikan karyawan bank BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara sehingga nasabah merasa terpuaskan.
2. Bagi masyarakat diharapkan dapat lebih memahami dan semakin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh

BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam hal memuaskan nasabah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek atau subjek penelitian, selain objek dan subjek juga dapat menambahkan variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Departemen Agama Republik Indonesia. Jakarta: PT. Insan Media Pustaka.
- Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Bungin, Burhan. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, EkoNomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Social lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Bindi Febry Idham (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan implikasih Loyalitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk cabang Kertajaya Surabaya. *Journal Of Business And Banking Vol 3, Nol. 1, Mei 2013, pages 93-108*.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Daulay, Nurjannah. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Satriyanti, Evi Oktaviani (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra Bank terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di surabaya. *Journal Of Business and Banking Vol 2, no. 2, November 2012, pages 171-184*.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS19, edisi kelima*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Inten Sueni dan Permana Honneyta Loebis “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Pelanggan J&T Express Blangkejeren” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol.4 No.2, 2019 Mei:330-345*

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana

Irawan, Handi. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo,

Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen Vol.11 No. 2, September*.

Latumaerissa, Julius R. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salempa Empat Kotler, Philip dan Gary Astrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga.

Lijin, Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta : Laporan Tahunan PT Taspen (persero) Tahun 2018 : Jakarta.

Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

Adrian, Inc. Payne. (2010). *Kebijakan Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hidayat, Rachmad. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11 No, 1, Maret 2009: 59-72*.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sholihin, Muhammad. (2010). *Marketing Muhammad SAW*. Yogyakarta: Camerlang Publising.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Soemitra, Andri. (2014). *Bank dan lembaga keuangan Syariah* (Kencana Prenadamedia Group : Jakarta).
- Suryani. (2014). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. (Al-Iqtisha, Vol. 5, No. 2, 239-250).
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa– Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tse, D.K. and Wilson, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation An Extension. *Journal of Marketing Research*. 25. pp. 204-212.
- Tuti Hartati, Kadunci dan Brida (2011) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengadaian di Kodya Depok” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol10, No. 2, Desember 2011 :152-162.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1956 *tentang Pembelanjaan Pensiun*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 *tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 *tentang Dana Pensiun*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN PADA PT BSI KC KANOPAN KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada yang terhormat

Nasabah Pensiunan PNS Bank Syariah Indonesia KC
Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Dalam rangka melakukan penelitian untuk penyusunan tugas skripsi pada program Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri ArRaniry Banda Aceh, saya:

Nama: Retno Puji Lestari Nim : 180603019

Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara". Oleh karena itu demi tercapainya penelitian ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuisisioner yang telah

disediakan dengan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban yang telah di isi hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya

Retno Puji Lestari



A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda (√) atau(X)

Nama :

1. Jenis kelamin

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Umur

a. 18-24 tahun

25-35 tahun

36-45 tahun

d. > 45 tahun

3. Pekerjaan

a. Pelajar/ Mahasiswa/i

b. PNS/POLRI/TNI

c. Wiraswasta

d. Buruh/Petani

e. Lainnya

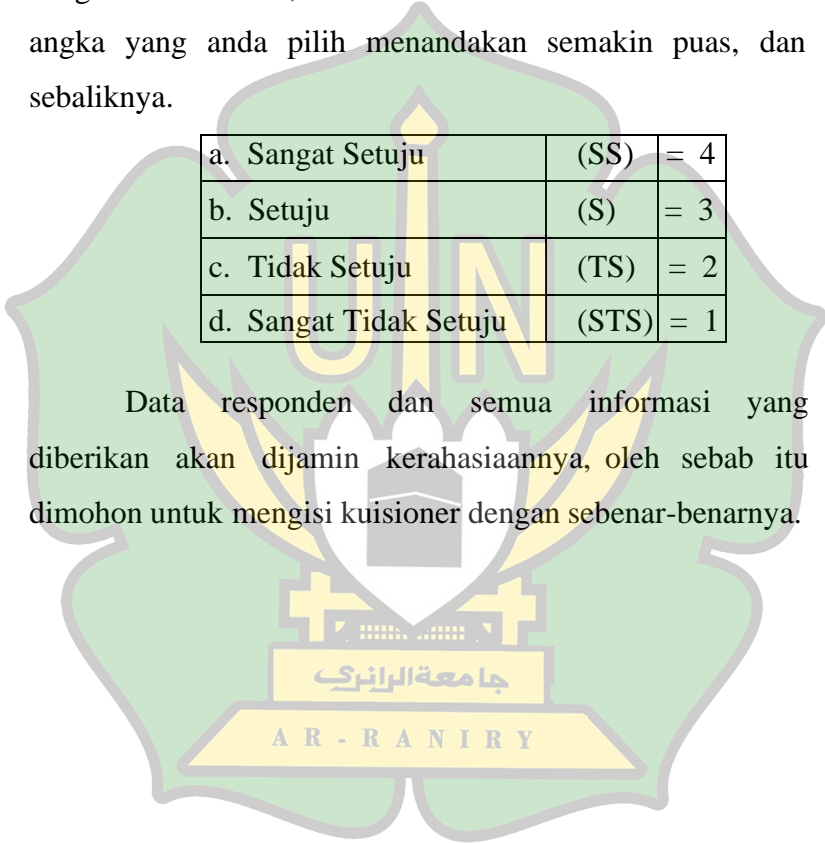


1. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (\surd) pada pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-4 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

a. Sangat Setuju	(SS)	= 4
b. Setuju	(S)	= 3
c. Tidak Setuju	(TS)	= 2
d. Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenar-benarnya.



Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Tangible (Bukti langsung)	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1	PT. Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara memiliki Fasilitas/Fitur yang Lengkap				
2	PT. Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Tersedianya jaringan yang lancar sehingga mempermudah dalam bertransaksi				
3	Staf/karyawan Bank berpenampilan bersih dan kondisi lingkungan serta Outlet bank nyaman				

No	Pernyataan Reliability (Keandalan)	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1	Kesiapan karyawan/Staf dalam melayani nasabah Pensiunan				
2	Keahlian petugas dalam proses pelayanan sangat memuaskan				
3	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan dapat menikmati layanan ATM 24 jam				

No	Pernyataan Responsiviness (Ketanggapan)	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1	Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah pensiunan				
2	Karyawan cepat tanggap dalam melayani nasabah Pensiunan				
3	Staf/karyawan bank bersedia membantu kesulitan yang dihadapi nasabah Pensiunan				

No	Pernyataan Assurance (Jaminan)	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1	Kecerdasan Staf/karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah pensiunan				
2	Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah				
3	Ketersediaan jaminan privasi saat transaksi dan adanya jaminan pencatatan yang akurat				

No	Pernyataan Empathy (Perhatian)	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1	Tersedianya layanan konsultasi gratis mengenai rekening bagi nasabah Pensiunan				
2	Pihak Bank mengutamakan kepentingan nasabah pensiunan				
3	Pihak bank memberikan solusi terbaik terhadap keluhan nasabah pensiunan				

Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf/karyawan Bank kepada nasabah pensiunan				
2	Saya berminat berkunjung kembali ke Bank Syariah Indonesia KC Kanopan				
3	Saya bersedia merekomendasikan kepada kerabat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kanopan				



Lampiran 2. Karakteristik Responden

Jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	53.0	53.0	53.0
	Perempuan	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	53	26	26.0	26.0	26.0
	58	19	19.0	19.0	45.0
	60	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	100	100.0	100.0	100.0

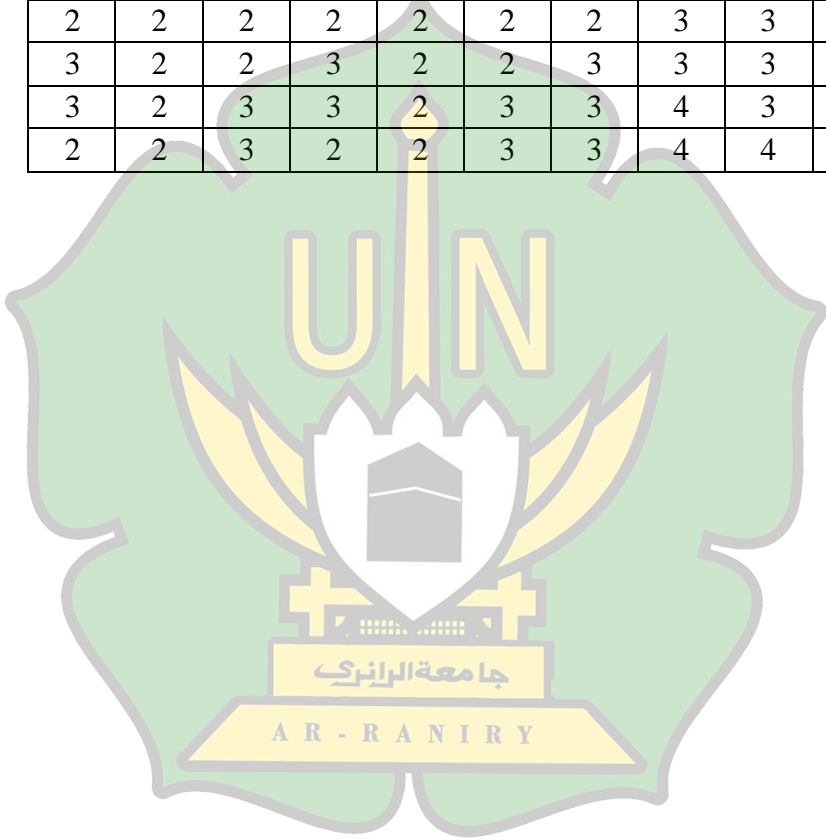
Lampiran 3. Tanggapan Responden

X 1 · 1	X 1 · 2	X 1 · 3	X 2 · 1	X 2 · 2	X 2 · 3	X 3 · 1	X 3 · 2	X 3 · 3	X 4 · 1
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	3	2	3	2	3	4	2	3
4	3	3	2	4	2	3	3	2	3
2	4	3	4	3	2	4	2	2	3
4	3	2	4	3	2	2	2	2	3
3	2	2	2	3	2	3	3	3	4
3	2	2	3	4	3	4	4	3	4
2	3	2	4	4	4	3	3	3	3
4	4	2	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	4	2	2	2	3
2	4	4	3	3	2	2	4	2	3
4	2	4	4	4	4	2	4	2	4
4	4	3	3	4	4	2	3	2	2
3	4	2	3	3	3	2	4	2	3
4	3	2	4	4	3	3	3	2	4
4	3	2	3	3	3	4	3	2	3
3	3	2	3	3	4	3	2	2	2
3	4	2	3	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	3	2	4
2	4	3	3	2	2	4	2	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	2	3	4	2	4	3	3	3
2	4	3	3	3	2	2	3	3	4

3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	4	3	3	4
3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	2	4	3
2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
3	3	2	2	2	3	4	2	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	2	4
4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
4	4	3	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	3	4	2	3	3	2	3
2	2	2	2	3	2	4	2	2	3
2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
3	2	3	3	2	2	3	2	2	4
4	2	4	3	3	2	4	4	2	4
3	3	3	3	4	2	3	3	2	3
3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
3	3	4	3	2	3	2	2	2	3
2	4	4	3	3	4	3	2	2	3
3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
3	4	4	2	3	3	3	4	2	3
4	4	3	3	4	2	2	3	3	4
3	3	4	3	2	2	3	2	3	3
3	4	3	2	4	2	4	3	3	3
4	3	2	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	2	4	4	3	3	4
3	3	3	3	2	3	3	4	4	3

3	3	3	3	2	2	4	2	4	3
2	3	2	2	2	2	2	4	3	2
2	2	3	2	2	3	3	4	2	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	4
4	2	3	4	2	3	3	3	2	3
3	2	4	3	2	4	3	3	2	2
2	2	2	3	2	2	3	4	2	2
2	2	3	3	2	3	4	3	3	3
3	2	4	4	3	4	4	4	3	4
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
2	3	3	3	2	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	4	4	2	2	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
4	4	3	3	4	2	3	2	2	3
2	4	4	3	2	2	3	4	3	3
4	3	3	4	4	2	4	2	2	3
4	2	3	4	4	2	2	3	2	3
3	2	4	3	3	2	3	4	3	4
3	2	3	4	3	3	4	3	4	4
3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
4	2	3	3	4	3	2	3	2	3
3	2	4	3	3	2	3	4	3	3
2	2	2	2	2	3	4	3	4	4
2	2	3	2	2	4	3	3	3	3
3	2	4	3	2	3	3	3	4	3
4	2	3	4	2	4	3	4	2	3
3	2	2	3	2	2	4	3	4	4
2	2	3	2	2	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
4	3	3	4	3	3	3	2	2	3

3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
4	3	3	4	3	3	3	2	4	2
2	3	4	2	3	4	4	2	3	4
4	4	3	4	4	3	4	3	2	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	4	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	4	3	2
2	2	3	2	2	3	3	4	4	3



X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X
3	3	2	2	3	40
4	2	3	2	3	42
3	2	4	2	3	43
2	4	3	2	4	44
2	3	2	2	2	38
3	3	2	2	3	40
4	2	3	2	4	47
3	4	4	2	3	47
2	3	3	3	2	42
3	3	2	3	3	42
4	4	3	3	4	51
3	2	4	3	3	50
4	4	3	3	3	48
3	4	4	4	3	47
3	3	2	4	4	45
3	2	4	3	3	49
3	2	4	2	3	45
4	3	3	2	4	45
4	4	3	2	3	48
3	3	3	2	3	44
3	2	4	2	3	41
3	3	3	2	4	42
4	4	2	2	2	42
3	3	2	2	3	40
3	4	3	2	4	44
3	2	4	2	3	42
4	4	3	2	2	44
3	2	2	2	3	36
4	2	3	3	4	47
3	3	4	3	3	46
4	2	3	3	3	41

2	2	4	3	3	43
4	2	2	3	4	43
4	3	4	4	3	50
3	4	4	4	3	54
2	2	3	3	2	34
3	2	2	2	2	31
3	3	3	2	2	40
2	2	3	2	3	36
3	3	2	2	3	40
4	3	3	2	3	45
3	3	4	2	3	43
2	2	3	2	4	37
2	3	2	2	2	35
3	3	2	2	3	39
4	3	3	2	4	48
3	3	4	2	3	44
3	4	3	2	2	44
2	3	2	2	2	38
2	3	3	2	2	42
3	3	4	3	2	47
4	2	3	3	2	45
3	3	4	3	2	47
2	3	2	3	2	40
3	2	4	3	2	45
3	3	4	4	3	50
3	4	2	4	4	53
3	3	2	3	3	45
3	3	2	2	4	43
2	2	2	2	2	34
3	2	3	3	2	39
4	2	3	4	2	43
3	2	4	3	2	43

2	2	2	2	2	38
2	2	3	2	2	35
3	2	4	3	2	42
4	2	3	4	2	50
3	2	2	3	3	45
2	2	2	2	3	36
3	2	2	3	4	43
4	3	2	4	4	49
3	3	2	3	3	47
4	3	2	4	2	45
2	3	2	2	2	41
4	3	2	4	2	45
4	4	3	4	4	50
2	4	4	2	4	45
2	3	3	2	3	44
2	2	4	2	2	45
2	2	2	2	2	39
3	3	3	2	2	42
3	3	2	3	2	43
3	3	2	4	2	42
4	3	4	3	2	43
3	2	4	3	2	44
2	2	2	3	2	42
2	2	3	4	3	43
3	2	4	4	4	44
4	2	3	3	3	48
3	3	2	3	2	43
2	3	3	3	3	44
3	3	4	4	4	49
4	3	3	3	3	47
3	3	3	3	4	51
4	4	3	3	2	50

2	4	4	4	4	45
4	3	3	4	4	41
4	2	3	3	3	41
3	2	4	4	3	44
3	2	3	3	3	42

Y1	Y2	Y3	Y
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
2	3	3	8
2	2	2	6
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
2	3	3	8
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	3	10
2	2	2	6
4	4	4	12
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	4	10
2	2	2	6
2	2	3	7
3	3	3	9
2	4	3	9
3	3	3	9

3	3	2	8
3	4	3	10
2	3	2	7
3	3	3	9
3	3	3	9
2	2	2	6
3	3	2	8
2	2	2	6
3	3	3	9
4	4	4	12
2	3	2	7
2	2	2	6
3	3	2	8
2	3	3	8
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	2	8
2	2	2	6
3	3	2	8
2	3	3	8
4	4	4	12
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
4	3	4	11
4	3	3	10
4	4	3	11
4	3	4	11
3	4	3	10
4	4	3	11

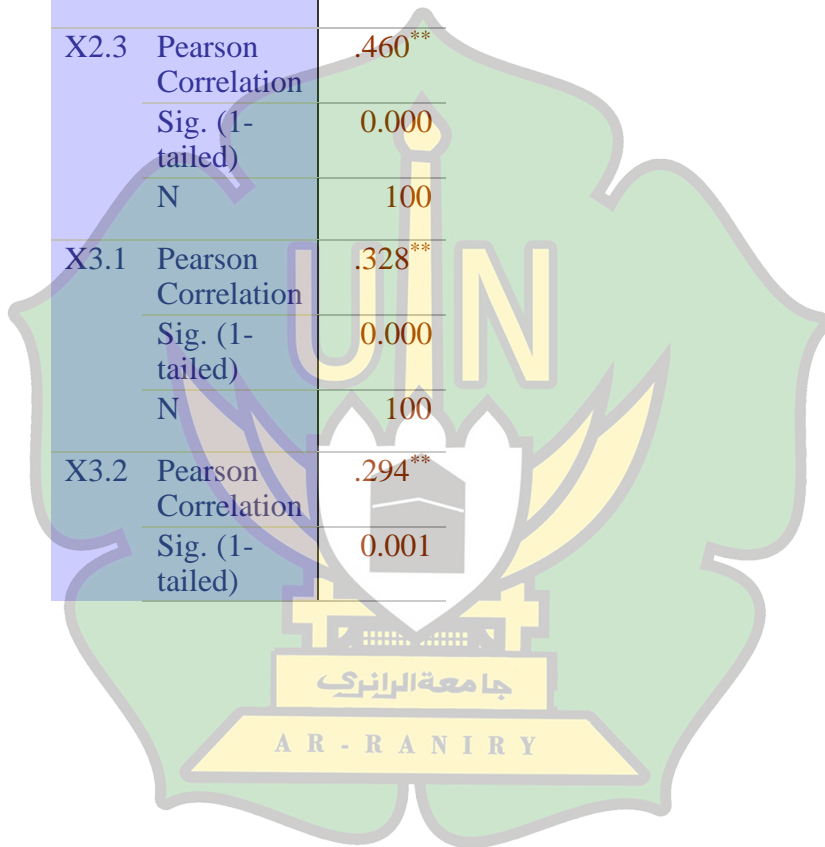
3	3	3	9
3	3	3	9
2	2	2	6
3	4	3	10
3	3	3	9
3	2	4	9
3	2	2	7
4	3	3	10
4	4	4	12
3	3	3	9
2	3	2	7
3	2	2	7
3	2	3	8
3	3	4	10
3	4	3	10
4	3	2	9
3	2	3	8
3	3	4	10
3	3	3	9
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	4	10
2	2	2	6
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	4	10
4	4	2	10
4	2	3	9
3	3	2	8
3	4	2	9
3	3	4	10
4	2	4	10

3	3	2	8
3	4	3	10
3	3	4	10
4	3	3	10
4	2	2	8
3	2	3	8
2	2	4	8
2	2	3	7
3	2	3	8
3	3	3	9
3	4	4	11

Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas

		X
X1.1	Pearson Correlation	.439**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.344**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X2.1	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (1-tailed)	0.000

	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.493**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.460**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X3.1	Pearson Correlation	.328**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.294**
	Sig. (1-tailed)	0.001



	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.205*
	Sig. (1-tailed)	0.021
	N	100
X4.1	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X4.2	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X4.3	Pearson Correlation	.402**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X5.1	Pearson Correlation	.395**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X5.2	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X5.3	Pearson Correlation	.359**

	Sig. (1-tailed)	0.000
	N	100
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	100

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.441**	.428**	.800**
	Sig. (1-tailed)		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.441**	1	.352**	.758**
	Sig. (1-tailed)	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.428**	.352**	1	.775**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.800**	.758**	.775**	1
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.623	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.672	3

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.000000
	Std. Deviation	1.38786609
	Absolute	0.065
Most Extreme Differences	Positive	0.064
	Negative	-0.065
	Test Statistic	0.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	VIF
	B	Std. Error					
1 (Constant)	1.509	1.416		1.066	0.289		
X	0.173	0.032	0.474	5.330	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.807	0.912		1.982	0.050
X	-0.017	0.021	-0.084	-0.830	0.408

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 6. Uji Hipotesis

Uji T (Parsial) dan Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.509	1.416		1.066	0.289
X	0.173	0.032	0.474	5.330	0.000

a. Dependent Variable: Y

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474 ^a	0.225	0.217	1.395

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Retno Puji Lestari
Nim : 180603019
Tempat/tgl. Lahir : Pulo Jantan, 10 Oktober 1999
Status : Mahasiswa
Alamat : Tungkop, Aceh Besar
Nomor Hp : 0821 6720 5260
Email : lestariretno975@gmail.com

Riwayat pendidikan

1. SD Negeri 114368 Pulo Jantan : 2006-2012
2. MTs Alwashliyah Aek Kota batu : 2012-2015
3. SMK Negeri 3 Rantau Utara : 2015-2018
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : M Sutrisno
Pekerjaan : Buruh Harian Lepas
Nama Ibu : Ivo Hidayati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat Orang tua : Aceh Tamiang, Kuala Simpang

