

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MANFAAT PROGRAM DANA PENSIUN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK ACEH SYARIAH *PAYMENT* *POINT* KUTA ALAM



Disusun Oleh:

**ALYA MAGHFIRAH
NIM. 220603042**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1448 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Alya Maghfirah
NIM : 220603042
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan 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, 02 Juli 2026

nyatakan



(Alya Maghfirah)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

Disusun Oleh:

Alya Maghfirah
NIM. 220603042

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. 
NIP. 1999009292025212004 NIP. 198601282019031005

AR - RANIRY

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana
Pensiun terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh
Syariah *Payment Point* Kuta Alam**

Alya Maghfirah
NIM. 220603042

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: Kamis, 02 Juli 2026

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



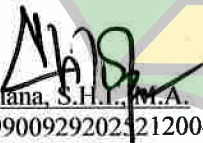
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Sekretaris,



Ismudi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Penguji I,



Isnalliana, S.H.I., M.A.
NIP. 199009292023212004

Penguji II



Ismail Nura, M.E.
NIP. 199506052025051004

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


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



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

Jl. Syaikh 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 : Alya Maghfirah

NIM : 220603042

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : 220603042@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

Yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

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

Pada tanggal : 02 Juli 2026

Mengetahui,
Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Alya Maghfirah
NIM: 220603042

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

Ismudi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurah kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT., penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah Payment Point Kuta Alam."** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan, dan keterbatasan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT. serta doa, dukungan, motivasi, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. 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 dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E. selaku Ketua Laboratorium fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku pembimbing I dan Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
5. Isnaliana, S.H.I., M.A. selaku penguji I dan Ismail Nura, M.E. selaku penguji II yang telah memberikan banyak masukan, saran, dan perbaikan untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi.
6. Ismail Nura, M.E. selaku Pembimbing Akademik (PA), serta seluruh dosen dan staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, serta seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.

7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam, yang telah memberikan izin penelitian, kemudahan akses data, serta sambutan yang hangat selama penulis melaksanakan penelitian.
8. Seluruh responden, yaitu nasabah PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan penuh keikhlasan.
9. Ayahanda tercinta, Ayah Muzakkir Abdullah. Terima kasih atas segala kerja keras, pengorbanan, doa, kasih sayang, serta dukungan yang telah Ayah berikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang senantiasa bekerja keras demi memenuhi kebutuhan penulis, mendidik dengan penuh tanggung jawab, membimbing, menjaga, dan mengajarkan arti kehidupan serta pentingnya keteguhan dalam menghadapi setiap tantangan. Setiap usaha, nasihat, dan kepercayaan yang Ayah berikan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berjuang hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa hormat, bakti, dan terima kasih atas segala perjuangan Ayah yang tidak akan dapat terbalaskan.
10. Ibunda tercinta, Ibu Maryarti. Terima kasih atas kasih sayang, doa, perhatian, serta pengorbanan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Terima kasih telah merawat, membesarkan, mendidik, menjaga, membimbing,

dan selalu memberikan dukungan dengan penuh ketulusan sejak penulis kecil hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Kesabaran, kehangatan, dan cinta yang Ibu berikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur, hormat, dan terima kasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang telah Ibu berikan.

11. Kakak tercinta, Zuhrotul Khaira Ulfia. Terima kasih atas perhatian, dukungan, doa, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan nasihat, dan selalu hadir dalam setiap proses perjalanan penulis. Kehadiran kakak menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa terima kasih atas segala kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan.
12. Adik-adik tersayang, Aqil, Farhan, dan Rizqan. Terima kasih atas doa, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang dan memberikan contoh yang baik. Semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu motivasi bagi kalian untuk terus belajar, meraih cita-cita, dan tidak pernah menyerah dalam menghadapi setiap proses kehidupan.

13. Intan, ezra, dara, dian, velly, dan teman-teman Team Y.

Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Bersama kalian, hari-hari yang penuh tugas, ujian, dan tekanan terasa jauh lebih ringan. Terima kasih untuk setiap cerita, tawa, dukungan, dan kebersamaan yang telah kita lalui. Tidak terasa, perjalanan dari mahasiswa baru hingga akhirnya menyelesaikan skripsi telah kita lewati bersama. Semoga setelah ini kita dipertemukan dengan jalan terbaik masing-masing, tanpa pernah melupakan kenangan indah yang telah kita ciptakan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga meskipun nanti kita berjalan di arah yang berbeda.

14. Areva dan Fanisa. terima kasih sudah tetap menjadi bagian dari hidup penulis sejak masa MAN hingga hari ini. Waktu boleh berjalan dan kesibukan boleh bertambah, tetapi kalian tetap menjadi tempat pulang untuk bercerita, tertawa, dan saling menguatkan. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap fase kehidupan penulis, baik di saat bahagia maupun ketika merasa lelah. Semoga persahabatan yang telah kita jaga selama bertahun-tahun ini tidak pernah berubah, dan semoga setiap langkah yang kita tempuh membawa kita pada hal-hal baik.

15. Keluarga Besar Sanggar Seni Seulaweuet. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menempuh pendidikan. Sanggar ini bukan hanya sekadar

sebuah organisasi, melainkan rumah kedua yang memberikan kenyamanan, kebersamaan, dan rasa kekeluargaan. Di tempat inilah penulis dipertemukan dengan keluarga baru serta memperoleh banyak pengalaman, ilmu, dan pelajaran hidup yang tidak ditemukan di bangku perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat bagi penulis untuk belajar, bertumbuh, dan memahami nilai-nilai tanggung jawab, kerja sama, serta makna kekeluargaan. Seluruh proses dan kenangan yang terukir akan selalu memiliki tempat tersendiri dalam perjalanan hidup penulis.

16. Terakhir, terima kasih kepada penulis skripsi ini, yaitu diri saya sendiri, Alya Maghfirah. Yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah melewati setiap proses dengan penuh kesabaran dan terus melangkah meskipun tidak selalu mudah. Terima kasih telah menyelesaikan apa yang telah dimulai. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha dan perjuangan akan selalu membuahkan hasil.

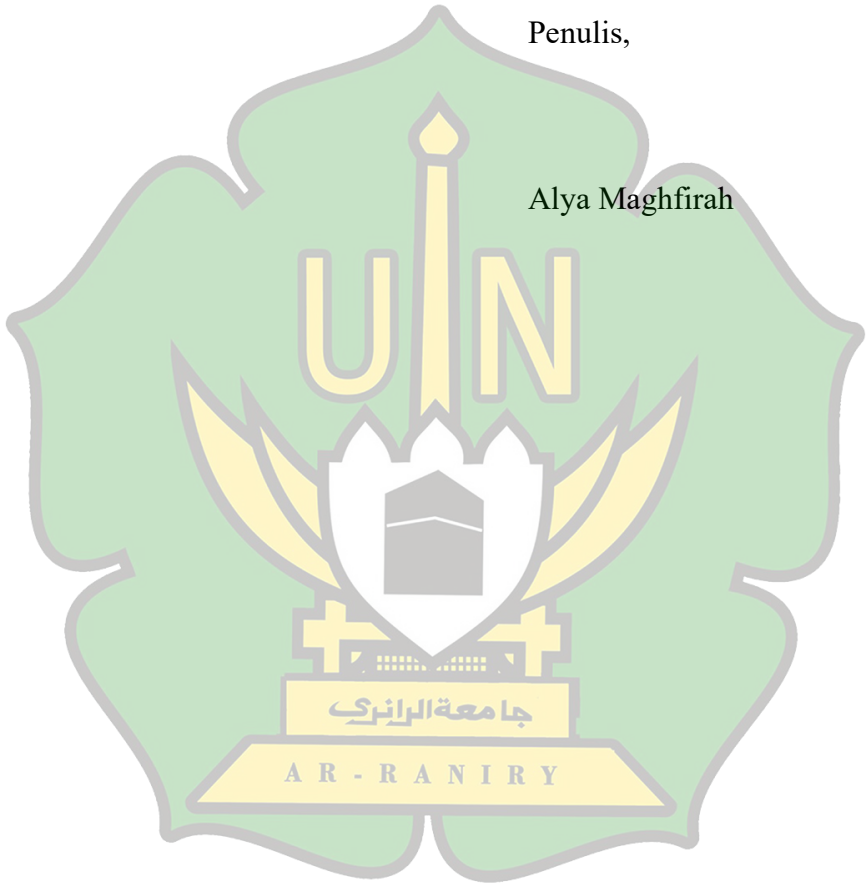
Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini

dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Banda Aceh, 02 Juli 2026

Penulis,

Alya Maghfirah



ABSTRAK

Nama : Alya Maghfirah
NIM : 220603042
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

Pembimbing II : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan perbankan, khususnya pada layanan dana pensiun yang menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, penelitian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun pada layanan *Payment Point* Bank Aceh Syariah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta optimalisasi manfaat program dana pensiun dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Manfaat Program Dana Pensiun, Kepuasan Nasabah.*

DAFTAR ISI

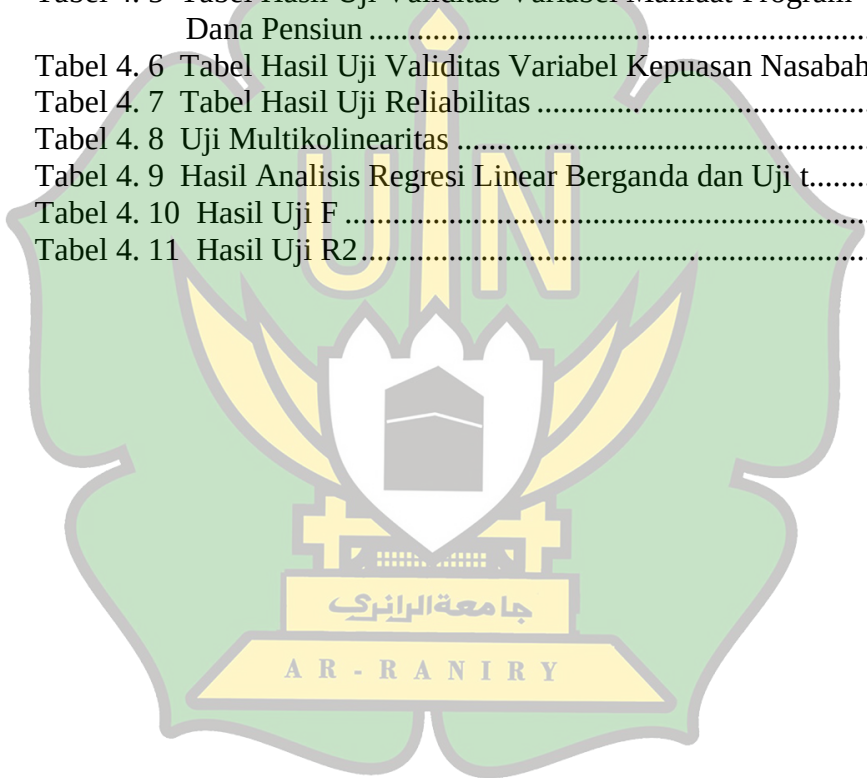
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 <i>Expectation Confirmation Theory</i>	12
2.2 <i>Theory Service Quality (Servqual)</i>	13
2.3 <i>Theory Customer Value</i>	14
2.4 Bank Aceh Syariah	15
2.4.1 <i>Payment Point</i>	16
2.4.2 <i>Payment Point</i> Kuta Alam.....	17
2.4.3 Dana Pensiun.....	18
2.5 Kualitas Pelayanan	20
2.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.6 Manfaat Program Dana Pensiun	23
2.6.1 Definisi Manfaat Program Dana Pensiun	23
2.6.2 Indikator Manfaat Program Dana Pensiun	24
2.7 Kepuasan Nasabah.....	25
2.7.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	25
2.7.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu.....	28

2.9 Kerangka Berpikir	34
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	36
2.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah 36	
2.10.2 Pengaruh Manfaat Program Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah.....	37
2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	41
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Sumber Data	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	46
3.5.1 Definisi Variabel.....	46
3.5.2 Operasional variabel	48
3.6 Skala Pengukuran	49
3.7 Metode Analisis Data	50
3.7.1 Uji Validitas.....	51
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8 Uji Regresi Linear Berganda	53
3.9 Uji Hipotesis	55
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	55
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	56
3.10 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objektif Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah <i>Payment Point</i> Kuta Alam	59
4.2 Gambaran Responden.....	61

4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
4.3 Deskriptif Data Penelitian	66
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.3.2 Deskripsi Variabel Manfaat Program Dana pensiun	67
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	68
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	69
4.4.1 Uji Validitas.....	69
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.5 Uji Asumsi Klasik	73
4.5.1 Uji Normalitas	73
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	74
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	75
4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.7 Uji Hipotesis	77
4.7.1 Uji Parsial (Uji t)	77
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	78
4.7.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	79
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh <i>Payment Point</i> Kuta Alam.....	80
4.8.2 Pengaruh Manfaat Program terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah <i>Payment Point</i> Kuta Alam.....	82
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah <i>Payment Point</i> Kuta Alam.....	84
4.9 Implikasi Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	90
LAMPIRAN	96

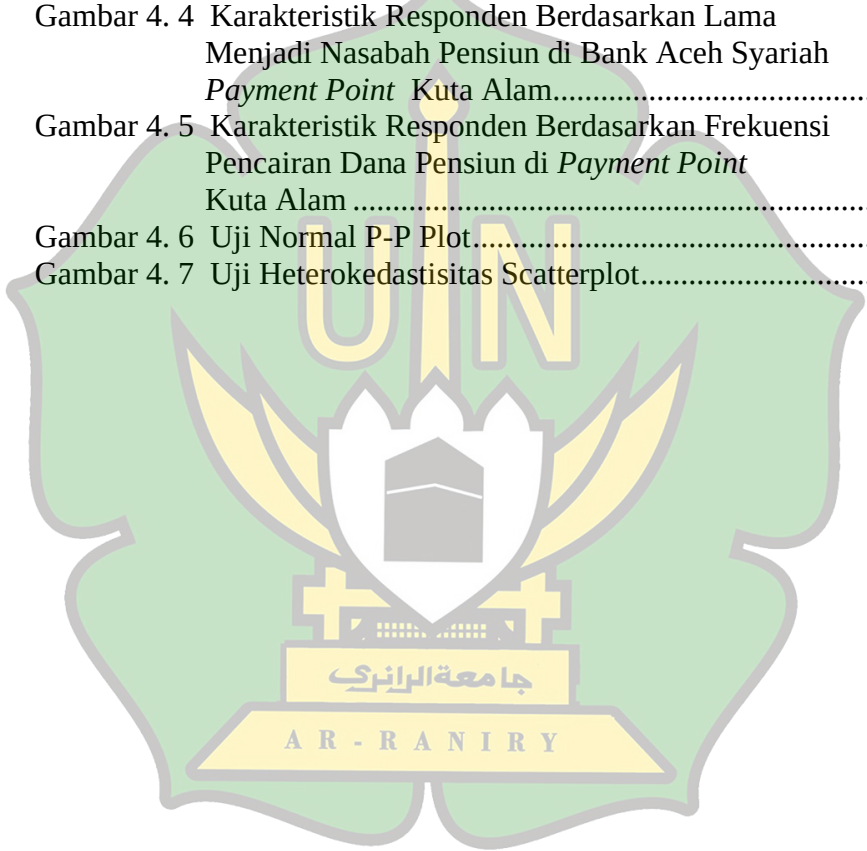
DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rata-rata Skor Tiap Indikator Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 2 Rata-rata Skor Tiap Indikator Manfaat Program Dana Pensiun.....	67
Tabel 4. 3 Rata-rata Skor Tiap Indikator Kepuasan Nasabah	68
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Program Dana Pensiun	70
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	71
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji R ²	79



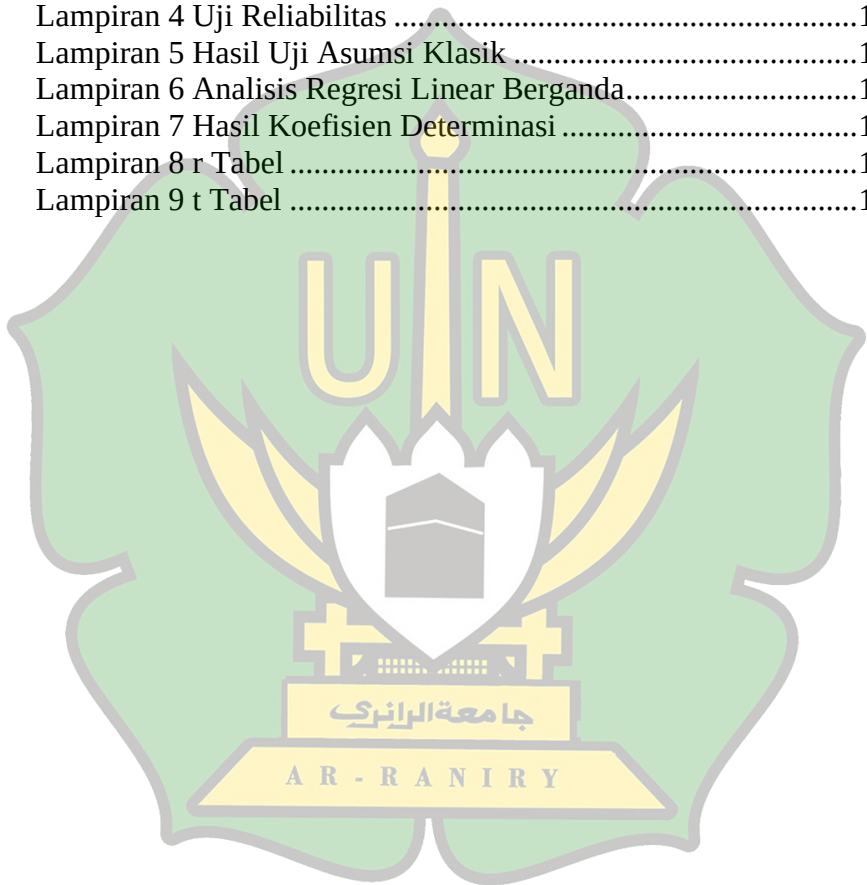
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Pensiun di Bank Aceh Syariah <i>Payment Point</i> Kuta Alam.....	64
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pencairan Dana Pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam	65
Gambar 4. 6	Uji Normal P-P Plot.....	73
Gambar 4. 7	Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 3 Uji Validitas	110
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	113
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	114
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi	117
Lampiran 8 r Tabel	118
Lampiran 9 t Tabel	120



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

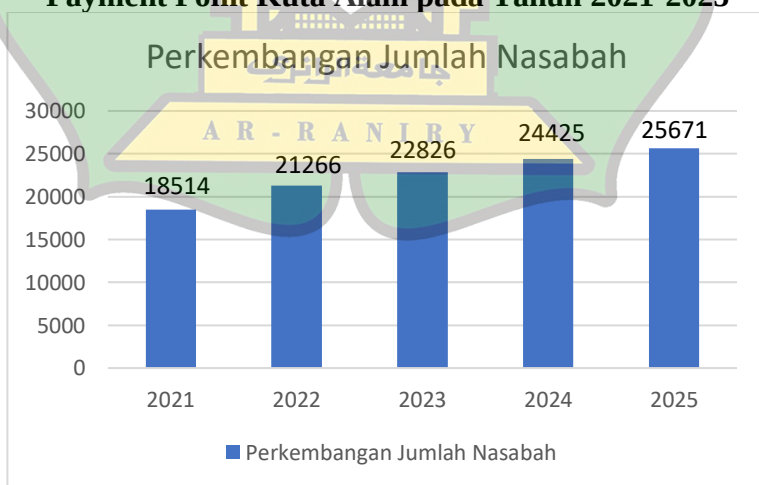
Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, didukung oleh perubahan regulasi dan upaya pemerintah dalam meningkatkan inklusi keuangan. Perbankan syariah menjalankan kegiatan keuangan berdasarkan prinsip Islam dengan menghindari bunga dan praktik yang tidak sesuai syariah (Tuzzuhro et al., 2023). Bank syariah tidak hanya berperan sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi juga menyediakan berbagai layanan jasa keuangan yang berorientasi pada keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Salah satu layanan yang terus berkembang adalah layanan pembayaran dana pensiun bagi pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang menuntut sistem pelayanan yang aman, mudah diakses, dan berkelanjutan karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan nasabah di masa purnabhya tugas (Anggraini, 2025).

Di Provinsi Aceh, Bank Aceh Syariah memiliki peran strategis sebagai bank pembangunan daerah yang beroperasi penuh berdasarkan prinsip syariah sejak tahun 2016. Selain menjalankan fungsi penghimpunan dan penyaluran dana, Bank Aceh Syariah juga menyediakan berbagai layanan jasa perbankan, termasuk layanan pembayaran dana pensiun. Untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Bank Aceh Syariah membentuk unit layanan khusus yang disebut *Payment Point*, yaitu titik pelayanan transaksi tertentu

dengan prosedur yang lebih sederhana dan mudah dijangkau oleh nasabah (Bank Aceh Syariah, 2023). Salah satu unit dengan intensitas layanan yang tinggi adalah *Payment Point* Kuta Alam, yang setiap bulan melayani pencairan dana pensiun bagi nasabah dalam jumlah besar.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pensiunan setiap tahunnya, jumlah nasabah penerima dana pensiun di Bank Aceh Syariah khususnya pada *Payment Point* Kuta Alam juga menunjukkan tren peningkatan. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya nasabah yang memanfaatkan layanan pencairan dana pensiun setiap bulan, sehingga intensitas pelayanan di unit tersebut terus meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan dana pensiun menjadi salah satu layanan yang penting dan banyak digunakan oleh masyarakat.

Gambar 1. 1
Perkembangan Jumlah Nasabah Pensiunan Bank Aceh Syariah
***Payment Point* Kuta Alam pada Tahun 2021-2025**



Sumber: *Payment Point* Kuta Alam, diolah 2026

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pensiunan di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 jumlah nasabah tercatat sebanyak 18.514, kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi 21.266 nasabah, dan kembali meningkat pada tahun 2023 sebanyak 22.826 nasabah. Selanjutnya pada tahun 2024 jumlah nasabah mencapai 24.425 dan pada tahun 2025 meningkat menjadi 25.671 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah pensiunan secara konsisten selama periode 2021-2025. Peningkatan tersebut mencerminkan tingginya minat nasabah terhadap layanan dana pensiun serta menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun dalam menarik dan mempertahankan nasabah.

Dalam kajian pemasaran jasa, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah, karena mencerminkan kemampuan lembaga dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui pelayanan yang andal, tanggap, ramah, dan memberikan jaminan (Tjiptono & Chandra, 2019). Di sisi lain, berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, manfaat program dana pensiun tidak hanya berupa jaminan finansial, tetapi juga mencakup kemudahan prosedur, rasa aman, serta kejelasan informasi bagi peserta (Republik Indonesia, 1992). Dengan demikian, kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun merupakan dua faktor yang

saling melengkapi dalam membentuk kepuasan nasabah pada layanan pembayaran dana pensiun.

Dalam layanan perbankan yang berorientasi pada kelompok usia lanjut, aspek kenyamanan dan kemudahan menjadi faktor yang sangat penting. Nasabah dana pensiun umumnya memiliki keterbatasan mobilitas fisik serta adaptasi terhadap prosedur administratif maupun digital. Oleh karena itu, bentuk pelayanan yang sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit akan sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika proses pelayanan dirasakan mudah dan tidak menyulitkan, nasabah cenderung memiliki pengalaman positif yang berkontribusi pada terbentuknya kepuasan terhadap lembaga perbankan (Lestari, 2023).

Berdasarkan observasi awal, kondisi pelayanan di *Payment Point* Kuta Alam menunjukkan adanya tantangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Keterbatasan fasilitas ruang tunggu pada saat kunjungan tinggi menyebabkan sebagian nasabah harus menunggu dalam waktu yang relatif lama, sehingga mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Selain itu, proses administrasi pencairan dana pensiun yang mengharuskan nasabah melakukan otentikasi melalui aplikasi Taspen juga menjadi kendala bagi sebagian nasabah lanjut usia akibat keterbatasan pemahaman teknologi digital, sehingga manfaat program dana pensiun yang diterima belum dirasakan

secara maksimal (Pratama, 2018). Kondisi tersebut berdampak pada pengalaman pelayanan yang kurang optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan dana pensiun di *Payment Point* Kuta Alam.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan maupun manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada bank syariah skala nasional atau kantor cabang utama, serta belum banyak meneliti konteks unit layanan *Payment Point* bank syariah daerah dengan karakteristik nasabah lanjut usia dan keterbatasan pemahaman teknologi. Selain itu, penelitian yang menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada layanan dana pensiun di Bank Aceh Syariah masih sangat terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat celah penelitian (*research gap*) berupa belum adanya kajian empiris yang secara simultan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada unit *Payment Point* bank syariah daerah, khususnya pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi ilmiah sekaligus masukan praktis dalam upaya peningkatan kualitas layanan dana pensiun bagi nasabah usia lanjut.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan nasabah pensiunan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa dimensi empati (*empathy*) menjadi indikator yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah pensiunan membutuhkan perhatian dan pelayanan yang lebih personal.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2023) menunjukkan bahwa manfaat program dana pensiun memiliki peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa manfaat program dana pensiun yang mencakup kemudahan akses serta ketepatan waktu pencairan dana memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Sementara itu, penelitian oleh Adelia (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian tersebut menemukan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan nasabah.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada bank syariah skala nasional atau lembaga keuangan umum, sehingga kajian yang secara spesifik meneliti unit layanan *Payment Point* pada bank syariah daerah masih terbatas. Di samping itu, penelitian yang menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks layanan dana pensiun dengan karakteristik

nasabah usia lanjut dan keterbatasan dalam penggunaan teknologi, juga masih relatif sedikit ditemukan.

Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara simultan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada unit layanan *Payment Point* bank syariah daerah, khususnya pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Padahal, unit ini memiliki karakteristik layanan yang berbeda dibandingkan kantor cabang utama, baik dari sisi fasilitas, jumlah petugas, maupun kondisi nasabah yang didominasi oleh kelompok usia lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam?
2. Apakah manfaat program dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam?

3. Apakah kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat diantaranya adalah:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang perbankan syariah, khususnya terkait kualitas pelayanan, manfaat program dana pensiun, dan kepuasan

nasabah pada layanan *Payment Point* bank syariah daerah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam memahami karakteristik nasabah dana pensiun yang didominasi oleh kelompok usia lanjut serta kebutuhan pelayanan yang lebih ramah dan mudah diakses. Hasil penelitian juga dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan topik sejenis serta memperkaya pengembangan konsep kualitas pelayanan pada segmen nasabah usia lanjut dalam layanan perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi PT Bank Aceh Syariah, khususnya petugas layanan di unit *Payment Point* Kuta Alam, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dana pensiun. Temuan penelitian dapat memberikan masukan terkait perbaikan fasilitas layanan, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan pendampingan bagi nasabah usia lanjut. Dengan demikian, pelayanan dana pensiun diharapkan menjadi lebih nyaman, efisien, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen internal Bank Aceh Syariah dalam merumuskan kebijakan pengembangan layanan dana pensiun yang lebih ramah bagi nasabah usia lanjut. Temuan penelitian dapat mendukung penyusunan kebijakan pelayanan yang lebih

inklusif, transparan, dan sesuai prinsip syariah, terutama dalam aspek kemudahan akses layanan serta kejelasan informasi bagi nasabah dana pensiun.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika pembahasan proposal skripsi ini digunakan agar penulisan dalam karya ilmiah ini lebih terstruktur dan terarah. Setiap bab dalam penelitian ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan pengembangan hipotesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, manfaat program dana pensiun, dan kepuasan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran umum objek penelitian, hasil pengolahan data, analisis, serta pembahasan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat gambaran umum objek penelitian, hasil pengolahan data, analisis, serta pembahasan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.



BAB II **LANDASAN TEORI**

2.1 Expectation Confirmation Theory

Expectation Confirmation Theory yang dikemukakan oleh (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah menerima layanan. Apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka akan terjadi konfirmasi positif (*positive disconfirmation*) yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka terjadi ketidaksesuaian (*negative disconfirmation*) yang menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini, *Expectation Confirmation Theory* digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan kepuasan nasabah (Y) dan menjelaskan bagaimana nasabah dana pensiun membandingkan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Kepuasan dipahami sebagai hasil evaluasi nasabah setelah membandingkan harapan mereka terhadap pelayanan dan manfaat program dana pensiun dengan pengalaman nyata yang dirasakan. Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan dana pensiun yang diterima (Oliver, 1980).

2.2 Theory Service Quality (*Servqual*)

Theory Service Quality atau *SERVQUAL* diperkenalkan oleh (Parasuraman et al., 1988) sebagai kerangka untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Model *SERVQUAL* dipilih karena mampu mengukur kualitas pelayanan berbasis persepsi nasabah, yang relevan dengan karakteristik layanan dana pensiun yang bersifat rutin dan berinteraksi langsung dengan nasabah usia lanjut.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik dan penampilan pegawai. *Reliability* mencerminkan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan pegawai membantu nasabah secara cepat. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya. Sementara itu, *empathy* menggambarkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah (Parasuraman et al., 1988).

Dalam penelitian ini, *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X_1) pada layanan dana pensiun di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Kelima dimensi tersebut relevan karena nasabah pensiun memiliki karakteristik khusus, seperti keterbatasan fisik dan kebutuhan akan pelayanan yang sabar, jelas, dan nyaman (Parasuraman et al., 1988).

2.3 Theory Customer Value

Theory Customer Value menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika manfaat yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dianggap sebanding atau lebih besar dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Menurut (Kotler & Keller, 2016), nilai pelanggan merupakan selisih antara total manfaat yang diperoleh pelanggan dengan total biaya yang harus dikeluarkan, baik biaya finansial, waktu, tenaga, maupun risiko.

Dalam konteks layanan keuangan, nilai pelanggan tidak hanya diukur dari manfaat ekonomi, tetapi juga mencakup kemudahan prosedur, keamanan transaksi, kenyamanan layanan, serta kejelasan informasi. Semakin besar manfaat yang dirasakan dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan, maka semakin tinggi nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam perspektif perbankan syariah, nilai pelanggan juga mencakup aspek kepatuhan syariah dan rasa aman secara spiritual.

Dalam penelitian ini, teori nilai pelanggan digunakan untuk menjelaskan variabel manfaat program dana pensiun (X_2). Manfaat tersebut tercermin dari ketepatan waktu pencairan dana, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta rasa aman yang dirasakan nasabah selama proses pelayanan. Nilai yang dirasakan tersebut berperan dalam membentuk kepuasan nasabah dana pensiun (Kotler & Keller 2016).

Berdasarkan ketiga teori tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah dana pensiun terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan pengalaman layanan (*Expectation Confirmation Theory*), dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan (*SERVQUAL*), serta ditentukan oleh nilai atau manfaat yang dirasakan dari program dana pensiun (*Customer Value Theory*). Dengan demikian, ketiga teori ini menjadi landasan konseptual dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

2.4 Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah merupakan bank pembangunan daerah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam dan menjadi lembaga keuangan daerah yang mendukung pelayanan perbankan bagi masyarakat Aceh. Setelah bertransformasi menjadi bank syariah secara penuh, seluruh kegiatan usaha dan layanan dijalankan sesuai ketentuan syariah (Bank Aceh Syariah, 2023; Republik Indonesia, 2008).

Sebagai bank syariah daerah, Bank Aceh Syariah tidak hanya berperan dalam penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga menyediakan layanan jasa perbankan, termasuk pelayanan pembayaran dana pensiun bagi aparatur sipil negara. Layanan dana pensiun tersebut memiliki relevansi sosial yang tinggi karena berkaitan langsung dengan keberlanjutan pendapatan nasabah pada masa purna tugas (Republik Indonesia, 1992). Oleh karena itu,

kualitas pelayanan pada layanan dana pensiun menjadi aspek penting yang relevan untuk dikaji dalam penelitian ini (Parasuraman et al., 1988).

2.4.1 *Payment Point*

Payment Point merupakan unit layanan perbankan yang dibentuk untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan transaksi keuangan tertentu. *Payment Point* berfungsi sebagai perpanjangan layanan kantor bank utama dengan ruang lingkup pelayanan yang lebih spesifik, seperti pembayaran dan pencairan dana pensiun, pembayaran gaji, serta transaksi rutin lainnya. Keberadaan *Payment Point* bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi kepadatan transaksi di kantor cabang utama (Alfirmansyah, 2021).

Dalam konteks pelayanan dana pensiun, *Payment Point* memiliki peran strategis karena menjadi titik utama interaksi antara bank dan nasabah pensiun. Nasabah dana pensiun secara rutin mendatangi *Payment Point* setiap bulan untuk melakukan pencairan dana, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan melalui unit ini sangat menentukan persepsi nasabah terhadap layanan perbankan secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah menjadi aspek penting mengingat sebagian besar nasabah dana pensiun berada pada kelompok usia lanjut dengan kebutuhan pelayanan yang berbeda dibandingkan nasabah umum (Haq, 2018).

Melalui *Payment Point*, bank dituntut untuk mampu menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh nasabah. Dengan demikian, *Payment Point* tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis pembayaran, tetapi juga sebagai elemen penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan, khususnya dalam layanan dana pensiun (Sulaeman et al., 2017).

2.4.2 *Payment Point* Kuta Alam

Payment Point Kuta Alam merupakan salah satu unit layanan dari Bank Aceh Syariah yang berlokasi di wilayah Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Unit layanan ini dibentuk untuk mempermudah akses nasabah terhadap layanan perbankan tertentu, khususnya pelayanan pembayaran dan pencairan dana pensiun bagi para pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Bank Indonesia, 2024).

Payment Point Kuta Alam melayani pencairan dana pensiun setiap bulan dengan tingkat kunjungan nasabah yang cukup tinggi, terutama pada awal bulan, serta didominasi oleh nasabah usia lanjut yang membutuhkan pelayanan yang jelas, sabar, dan nyaman. Kondisi ini menjadikan unit tersebut sebagai titik interaksi utama antara bank dan nasabah pensiun, sehingga kualitas fasilitas, ketepatan prosedur, serta sikap dan kompetensi petugas berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah. Berdasarkan karakteristik tersebut, *Payment Point* Kuta Alam dipilih sebagai objek penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas

pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah (Bank Aceh Syariah, 2023).

Secara akademik, *Payment Point* Kuta Alam dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik nasabah yang didominasi oleh kelompok usia lanjut dengan kebutuhan pelayanan yang lebih spesifik dibandingkan nasabah umum. Karakteristik tersebut menjadikan unit ini relevan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah dalam konteks layanan perbankan syariah daerah, mengingat karakteristik pelanggan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan (Tjiptono & Chandra, 2019).

2.4.3 Dana Pensiun

Dana pensiun merupakan salah satu bentuk tabungan jangka panjang yang berkembang di masyarakat dan banyak dimanfaatkan oleh para pekerja sebagai persiapan hari tua. Program dana pensiun dirancang untuk memberikan manfaat saat peserta memasuki masa pensiun sehingga tetap memperoleh penghasilan dan dapat memenuhi kebutuhan dasar meskipun sudah tidak produktif bekerja. Program ini menjadi solusi bagi individu agar merasa lebih aman dan nyaman secara ekonomi setelah masa kerja berakhir. Dana pensiun bertujuan untuk menjaga keberlangsungan kesejahteraan peserta dengan menyediakan manfaat finansial secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberadaan program dana pensiun menjadi instrumen penting dalam sistem jaminan sosial karena memberikan

rasa aman dan kepastian ekonomi bagi peserta setelah tidak lagi produktif secara formal (Nursidin, 2022).

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun bagi pesertanya. Program dana pensiun dilaksanakan melalui mekanisme pengelolaan dana yang terencana dan berkelanjutan, sehingga peserta memperoleh hak manfaat pensiun sesuai masa kepesertaan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, penyaluran manfaat dana pensiun melibatkan kerja sama antara lembaga pengelola dana pensiun dan bank sebagai mitra pembayaran. Bank berperan dalam menyalurkan dana pensiun kepada peserta secara rutin, tepat waktu, dan aman. Oleh karena itu, bank tidak hanya berfungsi sebagai perantara pembayaran, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang memastikan proses pencairan dana pensiun berjalan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh nasabah (Republik Indonesia, 1992).

Pada layanan dana pensiun yang disalurkan melalui unit *Payment Point*, kualitas pelayanan dan kemudahan prosedur menjadi aspek penting karena sebagian besar nasabah dana pensiun berada pada kelompok usia lanjut. Kejelasan informasi, ketepatan waktu pencairan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan akan memengaruhi persepsi nasabah terhadap manfaat program dana pensiun yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, keberhasilan program dana pensiun tidak hanya ditentukan oleh besarnya manfaat

finansial, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang menyertainya, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Oliver, 1980).

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam manajemen jasa yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dipahami sebagai penilaian nasabah terhadap keunggulan layanan yang diterima, baik dari proses pelayanan maupun hasil layanan itu sendiri (Lupiyoadi, 2013).

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan sangat bergantung pada persepsi nasabah dalam membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian (Kusuma et al., 2020) yang menemukan bahwa kualitas interaksi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena layanan bank melibatkan interaksi langsung antara nasabah dan petugas. Kualitas tersebut tidak hanya diukur dari

ketepatan transaksi, tetapi juga dari kejelasan informasi, kemampuan petugas membantu kebutuhan nasabah, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Hal ini semakin penting pada layanan dana pensiun yang melibatkan nasabah usia lanjut dengan kebutuhan pelayanan yang lebih spesifik (Haq, 2018).

2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa, termasuk perbankan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai acuan dalam menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung pelayanan. Dalam layanan dana pensiun, dimensi ini mencakup kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, kebersihan ruangan, serta penampilan petugas. Fasilitas fisik yang memadai akan meningkatkan kenyamanan nasabah, terutama nasabah usia lanjut.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan bank dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai yang dijanjikan. Dimensi ini mencakup ketepatan waktu pencairan dana pensiun,

ketelitian transaksi, serta kelancaran prosedur pelayanan tanpa kesalahan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu nasabah serta menanggapi kebutuhan atau keluhan. Dalam layanan dana pensiun, daya tanggap tercermin dari kesiapan melayani antrean, membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan mempercepat proses pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah. Dimensi ini mencakup kompetensi petugas, kejelasan informasi yang diberikan, serta sikap sopan dan ramah selama pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy menggambarkan perhatian dan kepedulian individual yang diberikan kepada nasabah. Dalam layanan dana pensiun, empati tercermin dari sikap petugas yang sabar, ramah, serta memahami kebutuhan khusus nasabah usia lanjut yang memerlukan pelayanan lebih personal.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, kualitas pelayanan dalam layanan dana pensiun sangat penting untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Semakin baik fasilitas, ketepatan pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang

diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap layanan dana pensiun.

2.6 Manfaat Program Dana Pensiun

2.6.1 Definisi Manfaat Program Dana Pensiun

Manfaat program dana pensiun merupakan hak finansial yang diterima peserta setelah memasuki masa purna tugas sebagai hasil kepesertaan dalam program dana pensiun. Manfaat ini diberikan untuk menjaga kesinambungan pendapatan peserta sehingga tetap mampu memenuhi kebutuhan hidup secara layak pada masa pensiun (Republik Indonesia, 1992).

Menurut (Republik Indonesia, 1992) melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, manfaat pensiun adalah pembayaran berkala yang diterima oleh peserta dana pensiun sesuai dengan ketentuan program yang diikuti. Manfaat tersebut merupakan bentuk pemenuhan hak peserta atas iuran yang telah dihimpun dan dikelola selama masa kepesertaan.

Dalam konteks layanan perbankan sebagai mitra pembayaran pensiun, manfaat program dana pensiun tidak hanya dipahami sebagai besaran dana yang diterima, tetapi juga mencakup kepastian waktu pembayaran, kemudahan proses pencairan, keamanan dana, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah. Persepsi terhadap manfaat tersebut berperan dalam membentuk kepuasan nasabah terhadap layanan bank (Cahyono & Yazid, 2022).

2.6.2 Indikator Manfaat Program Dana Pensiun

Indikator manfaat program dana pensiun digunakan untuk mengukur sejauh mana manfaat tersebut dirasakan oleh nasabah. Manfaat yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial, tetapi juga mencakup kemudahan pelayanan serta rasa aman yang diperoleh peserta selama mengikuti program dana pensiun (Cahyono & Yazid, 2022). Berdasarkan ketentuan dana pensiun dan konsep nilai yang dirasakan nasabah, manfaat program dana pensiun dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Manfaat Finansial

Indikator ini menggambarkan besarnya dana pensiun yang diterima secara rutin serta kemampuannya dalam membantu memenuhi kebutuhan hidup nasabah pada masa pensiun.

2. Kepastian dan Ketepatan Waktu Pembayaran

Menunjukkan konsistensi serta ketepatan jadwal penerimaan dana pensiun. Ketepatan waktu menjadi aspek penting karena dana pensiun merupakan sumber pendapatan utama bagi banyak nasabah.

3. Kemudahan Prosedur Pencairan

Mencerminkan kemudahan tahapan administrasi dan proses pengambilan dana pensiun yang sederhana, jelas, dan tidak menyulitkan nasabah.

4. Keamanan Dana Pensiun

Menggambarkan keyakinan nasabah bahwa dana yang diterima dikelola dan disalurkan secara aman sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga menumbuhkan rasa tenang.

5. Kejelasan Informasi Program

Menunjukkan sejauh mana informasi mengenai hak, kewajiban, mekanisme pembayaran, serta prosedur pencairan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.

Kelima indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana manfaat program dana pensiun dirasakan oleh nasabah. Setiap indikator diterjemahkan ke dalam pernyataan pada kuesioner sesuai dengan pengalaman nasabah dalam menerima layanan dana pensiun. Dengan demikian, pengukuran manfaat program dana pensiun didasarkan pada persepsi langsung nasabah terhadap manfaat yang mereka peroleh.

2.7 Kepuasan Nasabah

2.7.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam layanan dana pensiun terbentuk dari pengalaman pelayanan yang diterima selama proses pencairan dana. Pelayanan yang jelas, mudah dipahami, serta didukung proses administrasi yang tertib akan meningkatkan kenyamanan nasabah, terutama bagi pensiunan yang membutuhkan layanan yang praktis dan tidak menyulitkan (Dewi Zulvia & Krisvia, 2021).

Menurut (Sugiyono, 2023), kepuasan nasabah merupakan respons atau perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dengan demikian, kepuasan nasabah dalam penelitian ini dipahami sebagai penilaian nasabah dana pensiun terhadap pelayanan dan manfaat program dana pensiun yang mereka terima selama menggunakan layanan bank.

2.7.2 Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah setelah menerima dan menggunakan layanan perbankan. Kepuasan nasabah tercermin dari penilaian terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan, baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun manfaat yang diterima (Kotler & Keller, 2016).

Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Kesesuaian Harapan dengan Kenyataan

Indikator ini mengukur sejauh mana pelayanan dan manfaat program dana pensiun yang diterima nasabah sesuai dengan harapan awal. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas.

2. Kepuasan terhadap Proses Pelayanan

Indikator ini mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh petugas bank, termasuk keramahan, kesabaran, kejelasan penjelasan, serta kemudahan dalam proses pencairan dana pensiun.

3. Kepuasan terhadap Manfaat yang Diterima

Indikator ini menilai kepuasan nasabah terhadap manfaat program dana pensiun yang diterima, baik dari segi besaran dana, ketepatan waktu pembayaran, maupun keberlanjutan penerimaan dana pensiun.

4. Pengalaman Pelayanan Secara Keseluruhan

Indikator ini menggambarkan penilaian umum nasabah terhadap pengalaman pelayanan dana pensiun di bank, termasuk kenyamanan fasilitas, kemudahan akses, dan keamanan dalam bertransaksi.

5. Keinginan untuk Tetap Menggunakan Layanan

Indikator ini menunjukkan kecenderungan nasabah untuk tetap menggunakan layanan dana pensiun di bank yang sama sebagai bentuk kepuasan terhadap pelayanan dan manfaat program yang diterima.

Berdasarkan indikator tersebut, kepuasan nasabah dapat dilihat dari kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima, manfaat program dana pensiun, serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Semakin baik pelayanan yang diberikan bank, maka

semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan dana pensiun.

2.8 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini juga mengutip beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi untuk memperkuat teori penelitian saat ini yang diajukan, serta untuk mengetahui perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)”* bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 69 responden, dengan teknik analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian, di mana Pratama meneliti nasabah pembiayaan pensiun, sedangkan penelitian ini meneliti nasabah penerima dana pensiun serta menambahkan variabel manfaat program dana pensiun.

Penelitian oleh Adelia (2023) berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Pengambilan Dana*

Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi” bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif asosiatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 40 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada cakupan variabel dan lokasi penelitian, karena penelitian Adelia hanya meneliti kualitas pelayanan dan dilakukan pada kantor cabang bank syariah nasional, sedangkan penelitian ini meneliti dua variabel sekaligus pada unit *Payment Point* bank syariah daerah.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Lestari (2023) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara”*. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan dengan metode kuantitatif asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 60 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi empati sebagai indikator yang paling dominan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada jumlah variabel yang digunakan, karena penelitian Lestari hanya meneliti kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menambahkan variabel

manfaat program dana pensiun serta dilakukan pada unit *Payment Point*.

Penelitian oleh Yuliana (2023) berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah atas Penerimaan Dana Pensiun (Studi Kasus Nasabah pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Makassar)*” bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap penerimaan dana pensiun. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 50 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada model penelitian, karena penelitian Yuliana hanya bersifat deskriptif, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian oleh Hamama et al., (2025) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan variabel penelitian,

karena penelitian Hamama et al., hanya berfokus pada kualitas pelayanan di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam dengan menambahkan variabel manfaat program dana pensiun.

Dengan demikian, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menguji pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah secara simultan pada unit layanan *Payment Point* Bank Aceh Syariah. Selain itu, penelitian ini berfokus pada nasabah dana pensiun dengan karakteristik usia lanjut yang masih jarang dikaji dalam konteks perbankan syariah daerah.

Perbedaan konteks penelitian ini menjadi penting karena karakteristik layanan pada *Payment Point* berbeda dengan kantor cabang utama yang menjadi objek sebagian besar penelitian terdahulu. Selain memiliki fasilitas dan sumber daya yang lebih terbatas, layanan pada *Payment Point* juga didominasi oleh nasabah usia lanjut yang memerlukan perhatian khusus dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian terdahulu belum tentu dapat menggambarkan kondisi kepuasan nasabah pada layanan *Payment Point* secara langsung.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dana pensiun pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pratama, Aditya Niko (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 69 responden nasabah pembiayaan pensiun. Teknik analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiun.
2	Adelia (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi	Menggunakan metode kuantitatif deskriptif asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengambilan dana pensiun.
3	Yuliana (2023) Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah atas Penerimaan Dana Pensiun (Studi Kasus Nasabah pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Makassar)	Penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan kuesioner skala Likert kepada 50 responden dengan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis persentase.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun tergolong tinggi dan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan serta kejelasan informasi.

No	Peneliti (Tahun) Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Lestari (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara	Metode kuantitatif asosiatif dengan penyebaran kuesioner kepada 60 responden nasabah pensiunan. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan, dengan dimensi empati sebagai indikator yang paling dominan.
5	Hamama et al., (2025) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie	Menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan variabel penelitian.

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada layanan dana pensiun di berbagai lembaga perbankan. Persamaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kualitas pelayanan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah serta pendekatan penelitian kuantitatif. Namun, terdapat beberapa perbedaan, yaitu pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta variabel yang digunakan. Penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah, sedangkan penelitian ini menggabungkan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun, untuk mengukur kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan nasabah dana pensiun pada unit *Payment Point* Bank Aceh Syariah masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian mengenai kepuasan nasabah pada layanan dana pensiun di perbankan syariah daerah.

2.9 Kerangka Berpikir

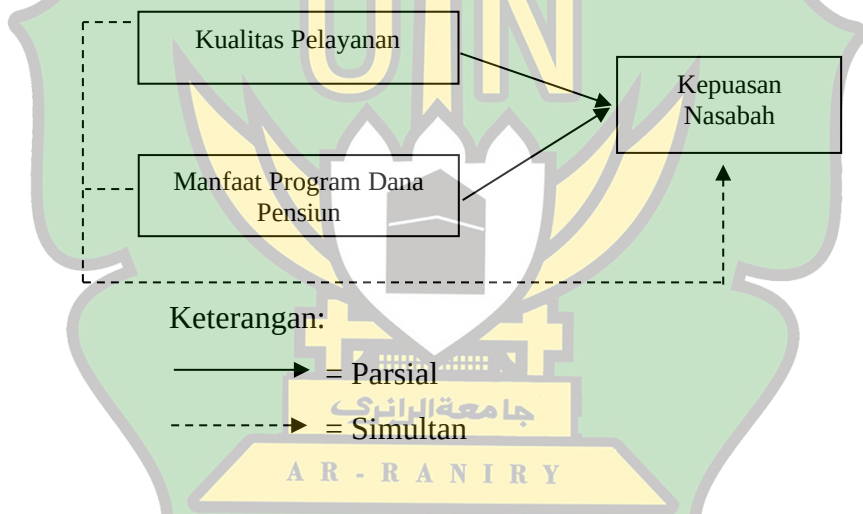
Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran dalam penelitian yang disusun berdasarkan teori, fakta, observasi, dan kajian kepustakaan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Kerangka berpikir digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian sehingga dapat menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah dan penyusunan hipotesis penelitian. Selain itu, kerangka berpikir juga menggambarkan alur pemikiran peneliti secara sistematis mengenai hubungan antara variabel yang diteliti (Syahputri et al., 2023).

Menurut (Usman & Akbar 1998) kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap fenomena atau gejala yang menjadi objek penelitian. Penyusunan kerangka berpikir didasarkan pada hasil tinjauan pustaka serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Kerangka berpikir berfungsi sebagai dasar argumentasi peneliti dalam merumuskan hipotesis melalui

pendekatan logika deduktif, khususnya pada penelitian kuantitatif, dengan menjadikan teori dan pengetahuan ilmiah sebagai landasan pertimbangan. Dengan demikian, kerangka berpikir merupakan konstruksi intelektual yang disusun oleh peneliti secara sistematis, analitis, dan rasional untuk menghubungkan teori dengan fakta empiris dalam merumuskan hipotesis penelitian.

Kerangka berpikir yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



Panah tunggal menunjukkan pengaruh parsial, sedangkan panah ganda menunjukkan pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini terdapat dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat) yang menjadi fokus penelitian. Variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2), sedangkan

variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Kerangka berpikir ini menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, di mana kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) diasumsikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan.

2.10 Pengembangan Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2023) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah tersebut sebelumnya telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Disebut sementara karena hipotesis masih bersifat teoritis dan belum didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui penelitian di lapangan. Dengan demikian, hipotesis berfungsi sebagai jawaban yang bersumber dari teori-teori relevan yang nantinya akan diuji kebenarannya melalui proses pengumpulan dan analisis data. Pada penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, hipotesis dirumuskan sebagai dugaan awal yang dapat diuji secara statistik. Sementara itu, pada penelitian kualitatif, hipotesis umumnya tidak dirumuskan sejak awal, melainkan berkembang berdasarkan temuan di lapangan.

2.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu lembaga keuangan. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan

bank dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, ramah, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah akan menciptakan pengalaman positif sehingga mendorong terbentuknya kepuasan. Sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan, (Kotler & Keller, 2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang dirasakan sesuai atau melampaui harapan pelanggan.

H₁: Kualitas pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

H₀: Kualitas pelayanan (X₁) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

2.10.2 Pengaruh Manfaat Program Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah

Manfaat program dana pensiun merupakan salah satu aspek penting yang dirasakan langsung oleh peserta pensiun. Menurut (Kasmir, 2018), manfaat program dana pensiun tidak hanya memberikan jaminan finansial, tetapi juga menciptakan rasa aman serta memberikan nilai tambah melalui pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip syariah. Apabila nasabah merasakan manfaat program dana pensiun secara nyata, baik dari segi kemudahan akses, transparansi informasi, maupun hasil yang diterima, maka tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank dalam penyaluran dana pensiun juga akan meningkat.

H₂: Manfaat program dana pensiun (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

H₀: Manfaat program dana pensiun (X_2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik tanpa manfaat program yang memadai cenderung belum menghasilkan kepuasan yang maksimal, begitu pula sebaliknya. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja pelayanan dan nilai manfaat yang dirasakan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara bersamaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H₃: Kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

H₀: Kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Aceh Syariah
Payment Point Kuta Alam.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara terukur melalui data berbentuk angka yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam, baik secara parsial maupun simultan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam yang berlokasi di Kota Banda Aceh. Unit layanan ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu titik pelayanan yang secara rutin melayani pencairan dana pensiun nasabah, sehingga relevan dengan variabel kualitas

pelayanan, manfaat program dana pensiun, dan kepuasan nasabah yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2023), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya mencakup jumlah objek penelitian, tetapi juga karakteristik yang melekat pada objek tersebut sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penerima dana pensiun pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam yang secara administratif berjumlah 25.671 nasabah berdasarkan data internal bank tahun 2025 (Bank Aceh Syariah, 2026).

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2023), sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga pemilihan sampel dilakukan agar penelitian dapat berjalan lebih efisien tanpa mengurangi kemampuan peneliti dalam melakukan generalisasi.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2023). Teknik ini

dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh data dari responden yang benar-benar memiliki pengalaman terhadap objek yang diteliti. Oleh karena itu, tidak seluruh anggota populasi dijadikan responden, melainkan hanya nasabah penerima dana pensiun yang telah menerima layanan di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Responden tersebut dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan dan manfaat program dana pensiun, sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas pelayanan, manfaat program dana pensiun, dan tingkat kepuasan nasabah.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah yang terdaftar sebagai penerima dana pensiun di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.
2. Pernah melakukan pencairan dana pensiun di *Payment Point* Kuta Alam minimal satu kali.

Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael karena populasi penelitian telah diketahui jumlahnya. Menurut Sugiyono (2019), tabel Isaac dan Michael digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tertentu berdasarkan tingkat kesalahan (1%, 5%, atau 10%), sehingga sampel yang diperoleh diharapkan dapat mewakili populasi penelitian.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel

λ^2 = Chisquare (3,841)

d= Tingkat kesalahan (10% $\rightarrow$ 0,1)

N= Jumlah populasi

P= Peluang benar (0,5)

Q= Peluang salah (0,5)

Maka jumlah sampel yang akan diambil sebagai berikut.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$s = \frac{3,841 \cdot 25671 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2(25671 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$s = \frac{3,841 \cdot 25671 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01(25670) + 0,96025}$$

$$s = \frac{24.650,5778}{256,7 + 0,96025}$$

$$s = \frac{24.650,5778}{257,66025}$$

$$s = 95,67$$

Jumlah sampel berdasarkan perhitungan rumus Isaac dan Michael adalah 95,67 responden. Karena jumlah responden tidak dapat berupa pecahan, maka dibulatkan menjadi 96 responden. Selanjutnya, jumlah sampel ditingkatkan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan dalam proses pengolahan data. Jumlah 100 responden telah memenuhi bahkan melebihi jumlah sampel minimum yang dipersyaratkan berdasarkan perhitungan rumus Isaac dan Michael, sehingga tetap dianggap representatif untuk mewakili populasi penelitian dan mendukung keakuratan hasil penelitian (Sugiyono, 2023).

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut (Sugiyono, 2023), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Data primer dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang memerlukan data faktual dan terukur langsung dari responden.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah penerima dana pensiun di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden mengenai kualitas pelayanan, manfaat

program dana pensiun, dan tingkat kepuasan nasabah. Selain kuesioner, data primer juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap kondisi layanan di lokasi penelitian, seperti situasi ruang pelayanan, antrean nasabah, serta interaksi antara petugas dan nasabah. Observasi ini digunakan sebagai data pendukung untuk memahami konteks pelayanan dana pensiun secara nyata. Penggunaan data primer dinilai tepat karena responden merupakan pihak yang secara langsung menerima layanan dan merasakan manfaat program dana pensiun, sehingga jawaban yang diberikan mampu menggambarkan kondisi asli pelayanan pada unit *Payment Point* Kuta Alam.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen utama. Menurut (Sugiyono, 2023), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan kondisi yang dialami. Kuesioner dipilih sebagai instrumen utama karena mampu menghimpun data secara sistematis dari sejumlah responden serta menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.

Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan (X_1), manfaat program dana pensiun (X_2), dan kepuasan nasabah (Y), yang dijabarkan ke dalam butir pernyataan tertutup menggunakan skala Likert. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada nasabah

penerima dana pensiun PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam pada saat proses pencairan dana pensiun berlangsung. Peneliti mendampingi pengisian kuesioner untuk memberikan penjelasan apabila terdapat pernyataan yang kurang dipahami oleh responden, khususnya bagi nasabah lanjut usia, serta mengumpulkan kembali kuesioner pada waktu yang sama guna memastikan kelengkapan jawaban. Selain kuesioner, teknik pengumpulan data pendukung dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan dana pensiun untuk memperoleh gambaran situasi layanan secara nyata, serta dokumentasi berupa catatan dan data pendukung yang relevan dengan penelitian.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

3.5.1 Definisi Variabel

Variabel penelitian merupakan objek yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2023), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat), yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1), yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, khususnya dalam layanan dana pensiun.
- b. Manfaat Program Dana Pensiun (X_2) adalah manfaat yang dirasakan nasabah melalui layanan penyaluran dana pensiun di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam, baik berupa manfaat finansial maupun nonfinansial, seperti kemudahan pencairan dana, ketepatan waktu pembayaran, keamanan transaksi, serta kejelasan informasi mengenai program dana pensiun.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y), yaitu perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan serta manfaat dana pensiun yang diterima melalui PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan.

3.5.2 Operasional variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses menjabarkan variabel penelitian ke dalam indikator-indikator yang dapat diukur secara empiris. Menurut (Sugiyono, 2023), definisi operasional variabel adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Operasionalisasi variabel diperlukan agar variabel yang bersifat abstrak dapat dijelaskan secara lebih konkret melalui indikator sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel dilakukan dengan menetapkan indikator pada masing-masing variabel, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan butir-butir pernyataan kuesioner. Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

No	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X_1) adalah kemampuan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai kebutuhan dan harapan, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan.	1. Tangibles (bukti fisik) 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati) (Tjiptono & Chandra, 2019)	Likert
2	Manfaat Program Dana Pensiun (X_2) adalah manfaat yang dirasakan nasabah	1. Manfaat finansial yang diterima 2. Ketepatan waktu pembayaran	Likert

No	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	sebagai peserta dana pensiun, baik manfaat finansial maupun non-finansial seperti kemudahan pencairan, kepastian pembayaran, keamanan dana, dan kejelasan informasi program.	3. Kemudahan prosedur pencairan 4. Keamanan dana pensiun 5. Kejelasan informasi program (Cahyono & Yazid, 2022)	
3	Kepuasan Nasabah (Y) adalah perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah nasabah membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan dan manfaat dana pensiun yang diterima.	1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan 2. Kepuasan terhadap proses pelayanan 3. Kepuasan terhadap manfaat yang diterima 4. Pengalaman pelayanan secara keseluruhan 5. Keinginan untuk tetap menggunakan layanan (Kotler & Keller, 2016)	Likert

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Menurut (Sugiyono, 2023), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial melalui pernyataan-pernyataan terstruktur. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1-5. Penggunaan skala Likert 1-5 bertujuan untuk menghindari jawaban

netral, sehingga responden diarahkan untuk memberikan sikap yang lebih tegas terhadap pernyataan yang diajukan.

Jumlah butir pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu:

- Kualitas Pelayanan (X_1) sebanyak 6 item pernyataan,
- Manfaat Program Dana Pensiun (X_2) sebanyak 6 item pernyataan,
- Kepuasan Nasabah (Y) sebanyak 6 item pernyataan.

Dengan demikian, total pernyataan dalam kuesioner penelitian ini berjumlah 18 item yang diukur menggunakan skala Likert 1-5.

Tabel 3. 2
Skala Pengukuran Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahap yang digunakan untuk mengolah data penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang telah diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS. Analisis data dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program

dana pensiun (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Validitas menunjukkan ketepatan instrumen dalam merepresentasikan konsep atau konstruk yang diukur, sehingga item pernyataan yang valid benar-benar mencerminkan variabel penelitian (Ghozali, 2020). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation* dengan bantuan program SPSS. Setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar dari r tabel atau memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Item pernyataan dinyatakan layak digunakan apabila menunjukkan hubungan yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut mampu menggambarkan variabel yang diukur. Sebaliknya, item yang tidak memenuhi kriteria akan dikeluarkan dari instrumen penelitian agar kuesioner yang digunakan menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Jika uji validitas memastikan bahwa item mampu mengukur variabel yang tepat, maka uji reliabilitas memastikan bahwa pengukuran

tersebut stabil dan tidak berubah-ubah ketika digunakan pada responden dengan karakteristik yang sama. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$, yang menunjukkan adanya konsistensi internal antar item dalam satu variable (Ghozali, 2020). Dengan demikian, hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan, manfaat program dana pensiun, dan kepuasan nasabah dapat dipercaya karena menunjukkan pola jawaban yang konsisten.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik, sehingga hasil estimasi regresi tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara tepat. Menurut (Ghozali, 2020), uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian, agar hasil pengujian hipotesis dapat dipercaya Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Menurut (Ghozal, 2020), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dengan menggunakan Uji Normal P-P Plot.

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen. Menurut (Ghozali, 2020), multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) layak digunakan bersama-sama dalam model regresi.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Menurut (Ghozali, 2020), model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *Glejser* atau melihat pola pada grafik scatterplot.

3.8 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen secara bersamaan terhadap satu variabel dependen, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Melalui analisis regresi, dapat diketahui arah hubungan serta besar kontribusi masing-masing variabel terhadap perubahan tingkat kepuasan nasabah (Ghozali, 2020).

Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah
a	= Konstanta
b ₁	= Koefisien Regresi kualitas Pelayanan
b ₂	= Koefisien regresi Manfaat Program Dana Pensiun
X ₁	= Kualitas Pelayanan
X ₂	= Manfaat Program Dana Pensiun
e	= Error

Setelah model regresi diperoleh, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat diidentifikasi variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan secara individual. Selanjutnya, uji F digunakan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan terhadap kepuasan nasabah, sehingga menunjukkan apakah kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi

kepuasan nasabah, sehingga memberikan informasi mengenai tingkat kekuatan model penelitian yang digunakan.

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil pengolahan data penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan bantuan program SPSS, dengan menerapkan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Menurut (Ghozali, 2020), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan kata lain, uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.

Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka hipotesis diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka hipotesis ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selain melihat nilai signifikansi, pengambilan keputusan juga dapat didasarkan pada perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, di mana jika t hitung $> t$ tabel maka variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Menurut (Ghozali, 2020), uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan demikian, uji F digunakan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara bersama-sama mampu memengaruhi kepuasan nasabah.

Kriteria pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka hipotesis diterima, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka hipotesis ditolak, artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selain itu, pengambilan keputusan juga dapat dilakukan melalui perbandingan nilai F hitung dengan F tabel, di mana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model regresi dinyatakan signifikan.

3.10 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. (Ghozali, 2020) menjelaskan bahwa nilai R^2 menggambarkan persentase kemampuan model regresi dalam menerangkan perubahan variabel terikat. Nilai R^2 semakin besar menunjukkan bahwa model semakin kuat, sedangkan nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa masih banyak faktor lain di luar model yang turut memengaruhi variabel dependen.

Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1. Apabila nilai R^2 mendekati 1, maka model regresi dinilai semakin baik karena mampu menjelaskan sebagian besar perubahan variabel dependen. Namun jika nilai R^2 mendekati 0, berarti pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen masih rendah. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan (X_1) dan manfaat program dana pensiun (X_2) dapat menjelaskan kepuasan nasabah

(Y). Dengan demikian, R^2 dapat menunjukkan seberapa kuat model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objektif Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

Bank Aceh Syariah bermula dari prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh pada tahun 1957, yang kemudian mendirikan PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV di Kutaraja (kini Banda Aceh) dengan modal dasar sebesar Rp25 juta. Setelah memperoleh izin dari Menteri Keuangan dan pengesahan dari Menteri Kehakiman pada tahun 1960, bank tersebut resmi beroperasi di bawah pimpinan Teuku Djafar.

Seiring diberlakukannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, Pemerintah Aceh menetapkan Perda No. 12 Tahun 1963 yang mengubah status bank menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status secara resmi ditetapkan melalui SK Gubernur No. 54/1973 dan efektif berlaku 6 Agustus 1973, yang kemudian dijadikan hari lahir Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Dalam perkembangannya, bank ini mengalami beberapa kali perubahan peraturan daerah terkait struktur hukum dan permodalan. Pada tahun 1999, bank resmi menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (PT Bank BPD Aceh) sebagai bagian dari program rekapitalisasi nasional dengan modal dasar Rp150 miliar,

yang kemudian meningkat menjadi Rp500 miliar pada 2003 dan Rp1,5 triliun pada 2008.

Bank Aceh mulai mengoperasikan Unit Usaha Syariah setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 19 Oktober 2004, dan mulai beroperasi penuh dengan prinsip syariah pada 5 November 2004. Pada 2009, nama bank berubah menjadi PT Bank Aceh, dan telah diresmikan melalui keputusan Gubernur Bank Indonesia pada 2010.

Langkah besar berikutnya terjadi pada 25 Mei 2015, saat rapat umum pemegang saham memutuskan untuk mengonversi seluruh kegiatan bank ke sistem syariah penuh. Setelah melalui proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Aceh resmi beroperasi sebagai Bank Aceh Syariah pada 19 September 2016, menjadikannya bank daerah pertama di Indonesia yang sepenuhnya menggunakan sistem syariah.

Pada 20 Desember 2021, Bank Aceh Syariah membuka cabang baru di Jakarta sebagai bagian dari upaya memperluas layanan dan memperkuat jaringan keuangan nasional. Hingga akhir 2021, bank telah memiliki 515 jaringan layanan, termasuk kantor pusat di Jl. Mr. Mohd. Hasan No. 89, Batoh, Banda Aceh, serta berbagai kantor cabang, kas, dan *Payment Point* yang tersebar di Aceh dan Medan.

Payment Point Kuta Alam merupakan salah satu unit layanan PT Bank Aceh Syariah yang berada di Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Unit ini dibentuk untuk mendekatkan akses layanan

perbankan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan pembayaran dan pencairan dana pensiun bagi pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan penerima manfaat lainnya. Selain melayani transaksi dana pensiun, *Payment Point* Kuta Alam juga memberikan layanan perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan PT Bank Aceh Syariah. Sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan nasabah, *Payment Point* Kuta Alam berperan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah. (Bank Aceh Syariah, 2023).

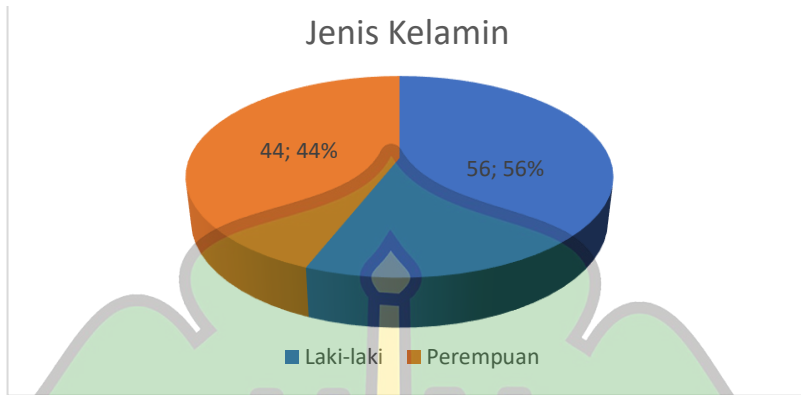
4.2 Gambaran Responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

4.2.1 Karakteristik Responden

Terdapat beberapa karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini yaitu, jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta lamanya menjadi nasabah pensiun di Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Karakteristik responden tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada gambar diagram berikut.

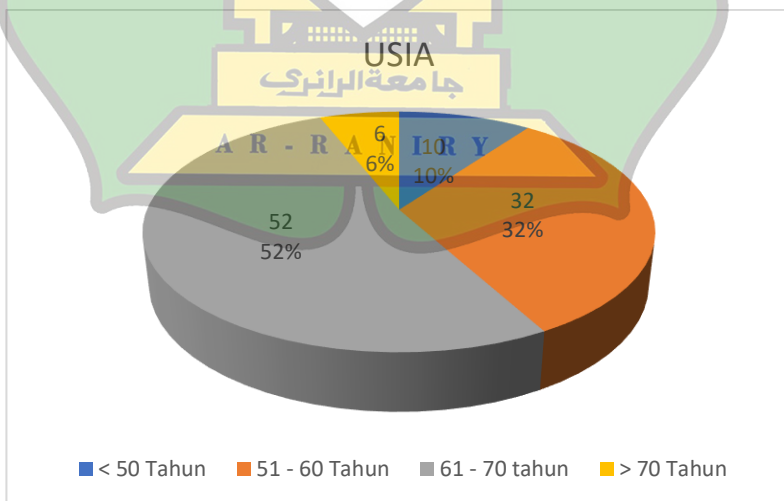
Gambar 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.1 tentang distribusi jenis kelamin responden, dari 100 responden yang diteliti, mayoritas merupakan laki-laki yaitu sebanyak 56 orang (56%), sedangkan responden Perempuan berjumlah 44 orang (44%).

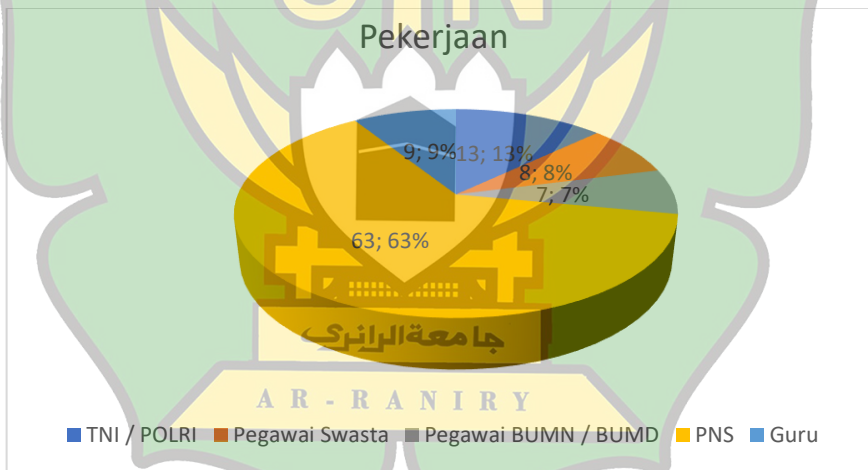
Gambar 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.2 mengenai usia responden, menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar berada pada rentang usia 61-70 tahun yaitu sebanyak 52 orang atau 52%. Selanjutnya responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 32 orang atau 32%. Responden dengan usia kurang dari 50 tahun berjumlah 10 orang atau 10%, sedangkan responden yang berusia di atas 70 tahun sebanyak 6 orang atau 6%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia lanjut.

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

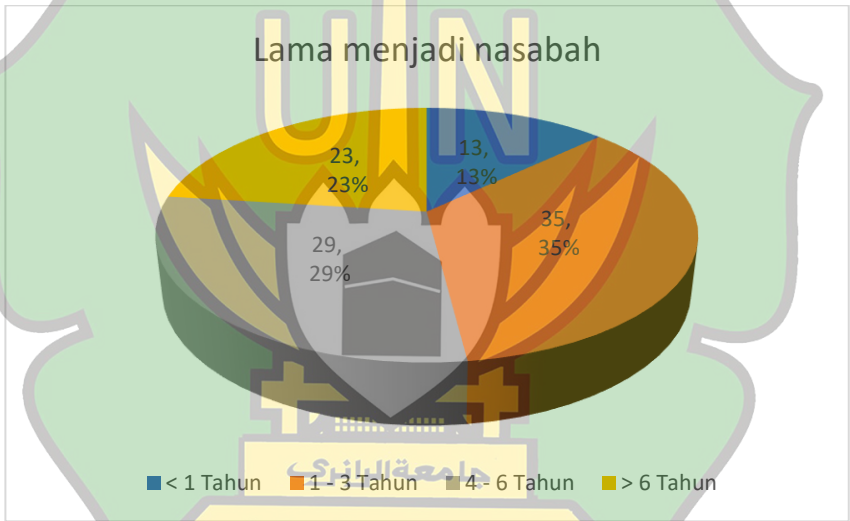


Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.3 mengenai pekerjaan responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 63 orang atau 63%. Selanjutnya

responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 13 orang atau 13%, dan guru sebanyak 9 orang atau 9%. Responden yang bekerja sebagai pegawai BUMN/BUMD berjumlah 8 orang atau 8%, sedangkan responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebanyak 7 orang atau 7%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh PNS.

Gambar 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Pensiun di Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.4 mengenai lama menjadi nasabah pensiun di Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 35%. Selanjutnya responden yang telah menjadi nasabah selama 4-

6 tahun sebanyak 29 orang atau 29%, dan lebih dari 6 tahun sebanyak 23 orang atau 23%. Sementara itu, responden yang baru menjadi nasabah kurang dari 1 tahun berjumlah 13 orang atau 13%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah cukup lama menjadi nasabah, sehingga memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan dana pensiun di *Payment Point* Kuta Alam.

Gambar 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pencairan Dana Pensiun di *Payment Point* Kuta Alam



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.5 mengenai frekuensi pencairan dana pensiun menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar melakukan pencairan dana pensiun setiap bulan secara rutin yaitu sebanyak 91 orang atau 91%. Sementara itu, responden yang tidak selalu melakukan pencairan setiap bulan berjumlah 9 orang atau 9%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah secara konsisten

melakukan pencairan dana pensiun setiap bulan di *Payment Point* Kuta Alam.

4.3 Deskriptif Data Penelitian

4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Rata-rata Skor Tiap Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Indikator 1	4,21	Sangat Baik
2	Indikator 2	4,55	Sangat Baik
3	Indikator 3	4,57	Sangat Baik
4	Indikator 4	4,49	Sangat Baik
5	Indikator 5	4,43	Sangat Baik
Rata-rata Total X1		4,45	Sangat Baik

Sumber: Data diolah (2026)

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh indikator kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator 3 sebesar 4,57, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator 1 sebesar 4,21. Secara keseluruhan, rata-rata total variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,45 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Payment Point* Kuta Alam. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas

pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah dalam proses pencairan dana pensiun.

4.3.2 Deskripsi Variabel Manfaat Program Dana pensiun

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Rata-rata Skor Tiap Indikator Manfaat Program Dana Pensiun

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Indikator 1	4,75	Sangat Baik
2	Indikator 2	4,74	Sangat Baik
3	Indikator 3	4,43	Sangat Baik
4	Indikator 4	4,60	Sangat Baik
5	Indikator 5	4,43	Sangat Baik
Rata-rata Total X2		4,59	Sangat Baik

Sumber: Data diolah (2026)

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh indikator manfaat program dana pensiun berada dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator 1 sebesar 4,75, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator 5 sebesar 4,43. Secara keseluruhan, rata-rata total variabel manfaat program dana pensiun (X2) sebesar 4,59 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian yang sangat positif terhadap manfaat program dana pensiun yang diterima. Kondisi ini mengindikasikan bahwa manfaat yang

dirasakan nasabah telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah.

4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Rata-rata Skor Tiap Indikator Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Indikator 1	4,75	Sangat Baik
2	Indikator 2	4,60	Sangat Baik
3	Indikator 3	4,72	Sangat Baik
4	Indikator 4	4,53	Sangat Baik
5	Indikator 5	4,40	Sangat Baik
Rata-rata Total Y		4,60	Sangat Baik

Sumber: Data diolah (2026)

Pada Tabel 4.3, menunjukkan bahwa seluruh indikator kepuasan nasabah berada dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator 1 sebesar 4,75, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator 5 sebesar 4,40. Secara keseluruhan, rata-rata total variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 4,60 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan dan manfaat program dana pensiun yang diberikan oleh *Payment Point* Kuta Alam. Kondisi ini mengindikasikan bahwa

kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun yang baik mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Pearson Product Moment (*Pearson Correlation*) melalui program SPSS. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Jumlah responden yang digunakan dalam uji validitas ini sebanyak 30 responden, sehingga nilai degree of freedom (df) = $n - 2 = 30 - 2 = 28$. Berdasarkan tabel distribusi r , diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, apabila r hitung $> 0,361$ maka item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Berikut disajikan hasil uji validitas untuk setiap variabel penelitian.

Tabel 4. 4
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel % ($df=N-2=28$)	Kesimpulan
X1_1	0,757	0,361	Valid
X1_2	0,710	0,361	Valid
X1_3	0,578	0,361	Valid

X1_4	0,624	0,361	Valid
X1_5	0,576	0,361	Valid
X1_6	0,627	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.4 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1), menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,361. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item X1_1 sebesar 0,757, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X1_5 sebesar 0,576. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. 5
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Program Dana Pensiun

Pernyataan	r hitung	r tabel % (df=N-2=28)	Kesimpulan
X2_1	0,731	0,361	Valid
X2_2	0,704	0,361	Valid
X2_3	0,663	0,361	Valid
X2_4	0,691	0,361	Valid
X2_5	0,592	0,361	Valid
X2_6	0,626	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil uji validitas variabel manfaat program dana pensiun (X2), menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel

sebesar 0,361. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item X2_1 sebesar 0,731, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X2_5 sebesar 0,592. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel manfaat program dana pensiun dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. 6
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	r hitung	r tabel % (df=N-2=28)	Kesimpulan
Y1	0,735	0,361	Valid
Y2	0,700	0,361	Valid
Y3	0,739	0,361	Valid
Y4	0,777	0,361	Valid
Y5	0,661	0,361	Valid
Y6	0,674	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y), menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,361. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item Y4 sebesar 0,777, sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y5 sebesar 0,661. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu memberikan

hasil yang stabil dan konsisten dalam pengukuran. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 7
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X1)	6	0,715	0,70	Reliabel
2	Manfaat Program Dana Pensiun (X2)	6	0,752	0,70	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	6	0,803	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

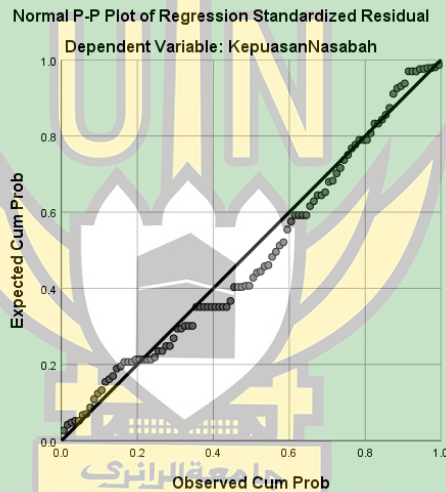
Berdasarkan tabel uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,715 dengan jumlah 6 item pernyataan. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel. Variabel manfaat program dana pensiun (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,752 dengan jumlah 6 item pernyataan, sehingga juga dinyatakan reliabel karena telah melebihi nilai standar 0,70. Selanjutnya, variabel kepuasan nasabah (Y) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,803

dengan jumlah 6 item pernyataan, sehingga instrumen pada variabel tersebut dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Gambar 4. 6
Uji Normal P-P Plot



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Meskipun terdapat sedikit fluktuasi di bagian tengah, titik-titik tersebut tidak menunjukkan penyimpangan yang ekstrem atau membentuk pola melengkung yang menjauh dari garis utama. Dengan demikian, data

tersebut dinyatakan berdistribusi normal, sehingga model regresi layak dilanjutkan ke tahap analisis selanjutnya.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 8
Uji Multikolinearitas

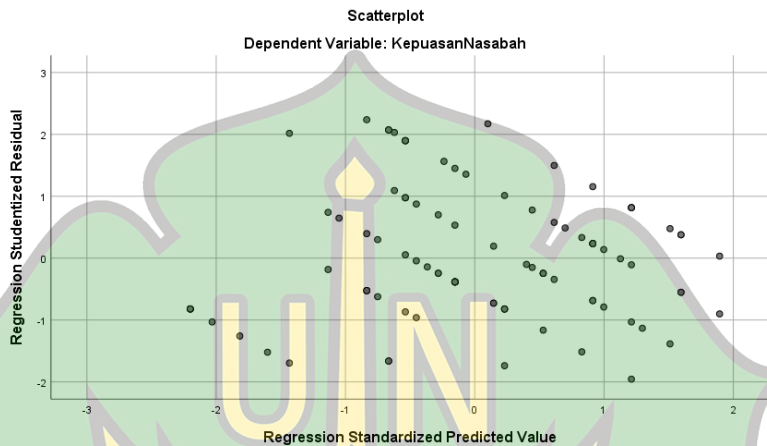
Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,795	1,258
Manfaat Program	0,795	1,258

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan manfaat program memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10, yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,795 dan nilai VIF 1,258, serta variabel manfaat program memiliki nilai tolerance sebesar 0,795 dan nilai VIF 1,258. Hasil tersebut menunjukka bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi multikolinearitas dan layak untuk dilanjutkan ketahap analisis selanjutnya.

4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Gambar 4. 7
Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menggunakan scatterplot, dapat dilihat pada pola penyebaran titik-titik, Dimana dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Serta titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu yang jelas atau teratur. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi gejala heterokedastisitas dan layak untuk di uji regresi guna mengetahui pengaruh antar variabel.

4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dapat diketahui persamaan linear berganda sebagai berikut.

Tabel 4. 9
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.502	2.055		2.191	.031
	Kualitas Pelayanan	.372	.068	.410	5.477	.000
	Manfaat Program	.477	.076	.473	6.311	.000

Sumber: Data diolah (2026)

Dari Tabel 4.9 dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=4,502+0,372X_1+0,477X_2+e$$

1. Konstanta (a): Dengan nilai 4,502 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan manfaat program dianggap konstan maka kepuasan nasabah akan bernilai 4,502.
2. Kualitas Pelayanan: Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan nilai sebesar 0,372, yang dapat diartikan apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) meningkat 1% maka akan terjadi peningkatan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,372 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Manfaat Program: Koefisien regresi variabel manfaat program (X_2) menunjukkan nilai sebesar 0,477, yang dapat diartikan apabila variabel manfaat program (X_2)

meningkat 1% maka akan terjadi peningkatan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,477 dengan asumsi variable independen lainnya dianggap konstan.

Dari model regresi diatas, dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam adalah variabel manfaat program dengan koefisien sebesar 0,477.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini dianggap berpengaruh apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan dengan melihat nilai signifikansi $< 0,05$.

Berdasarkan tabel 4.9, dapat disimpulkan hasil pengujian uji t atau parsial sebagai berikut.

- a. Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan, berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,477 dengan nilai t tabel 1,984 sehingga t hitung memiliki nilai lebih besar dari t tabel ($5,477 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Maka dari itu H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

- b. Hasil uji parsial variabel manfaat program, berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa manfaat program (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 6,311 dengan nilai t tabel 1,984 sehingga t hitung memiliki nilai lebih besar dari t tabel ($6,311 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Maka H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel manfaat program secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel dependen. Pengujian ini berpengaruh apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$.

Tabel 4. 10
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.121	2	76.560	63.653	.000 ^b
	Residual	116.669	97	1.203		
	Total	269.790	99			

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa F hitung memiliki nilai sebesar 63,653 dengan nilai F tabel sebesar 3,939 ($63,653 > 3,939$) dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Maka H_3 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan manfaat program secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

4.7.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan digunakan uji mengukur seberapa jauh variabel independent dalam memberi penjelasan tentang variabel dependen. Semakin besar nilai R Square, maka semakin besar kemampuan Variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Nilai koefisien determinan adalah antara 0 sampai 1.

Tabel 4. 11
Hasil Uji R2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.568	.559	1.097

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui bahwa nilai koefisien determinan sebesar 0,568 atau 56,8%, artinya variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan dan manfaat program sebesar 56,8%, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar penelitian.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Nasabah pada PT Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pada variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 5,477 lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,984 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam. Setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang cepat, tepat ramah dan sesuai dengan harapan nasabah.

Hal ini menunjukkan nasabah PT Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam merasa puas ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh PT

Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam. Selain itu, fasilitas yang memadai dan kemudahan dalam memperoleh layanan juga menjadi faktor yang mendukung kepuasan nasabah. Ketika PT Bank Aceh *Payment Point* Kuta Alam mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang diterima dan semakin sesuai dengan harapan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah (Harahap, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari (2023) dan Hamama et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun. Kondisi ini dapat terjadi karena sebagian besar nasabah dana pensiun merupakan kelompok usia lanjut yang cenderung lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, aspek empati dan daya tanggap petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah pada layanan dana pensiun PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Pengaruh tersebut terjadi karena mayoritas nasabah dana pensiun merupakan kelompok usia lanjut yang lebih mengutamakan kemudahan, keramahan, dan kepastian dalam memperoleh

pelayanan. Ketika petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, sopan, serta membantu nasabah selama proses pencairan dana pensiun, maka harapan nasabah terhadap pelayanan bank dapat terpenuhi. Kondisi tersebut menimbulkan rasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah.

4.8.2 Pengaruh Manfaat Program terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pada variabel manfaat program (X2) menunjukkan bahwa manfaat program memiliki nilai t hitung sebesar 6,311 lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,984 dengan nilai signifikan $.0,00 < 0,05$, maka H1 diterima dan H0 ditolak sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel manfaat program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Hal tersebut menjelaskan setiap peningkatan manfaat program akan meningkatkan kepuasan nasabah. Manfaat program menggambarkan sejauh mana program yang ditawarkan bank mampu memberikan keuntungan dan nilai tambah bagi nasabah. Semakin besar manfaat yang dirasakan nasabah dari program yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam merasa puas ketika program yang

ditawarkan mampu memberikan manfaat yang nyata dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Manfaat tersebut dapat berupa kemudahan dalam bertransaksi, keuntungan finansial, layanan tambahan yang mendukung aktivitas nasabah, maupun berbagai fasilitas yang memberikan nilai lebih. Ketika nasabah merasakan manfaat yang optimal dari program yang disediakan oleh bank, maka kepercayaan dan kepuasan mereka akan meningkat. Oleh karena itu, semakin baik manfaat program yang diterima nasabah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana (2023) yang menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan nasabah, terutama terkait kemudahan layanan dan ketepatan pembayaran, dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat program dana pensiun tidak hanya dinilai dari besarnya dana yang diterima, tetapi juga dari kemudahan prosedur, ketepatan waktu pembayaran, serta rasa aman yang dirasakan nasabah selama menerima layanan. Semakin baik manfaat yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk. Bagi nasabah pensiun, dana pensiun merupakan sumber pendapatan utama yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Oleh karena itu, ketepatan waktu pembayaran dan kemudahan proses pencairan menjadi aspek yang sangat penting karena dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan mereka. Optimalisasi manfaat program dana pensiun

perlu terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas, tetapi juga oleh manfaat nyata yang dirasakan dari program dana pensiun. Ketepatan waktu pencairan dana, kemudahan prosedur, keamanan dana, serta kejelasan informasi memberikan nilai tambah bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan hidup setelah memasuki masa pensiun. Semakin besar manfaat yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Program terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai F hitung sebesar 63,653 dengan nilai p value (sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan manfaat program (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,568 atau 56,8%, dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan manfaat program sebesar 56,8%, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat program

merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh manfaat program yang ditawarkan kepada nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif akan memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah, sementara manfaat program yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan nilai tambah yang dapat dirasakan secara langsung. Ketika kedua faktor tersebut dapat diterapkan secara optimal dan berkesinambungan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Oleh karena itu, PT. Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembangkan program-program yang memberikan manfaat nyata guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada layanan dana pensiun dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan manfaat program yang diterima secara bersamaan. Pelayanan yang baik, didukung kemudahan prosedur, ketepatan waktu pembayaran, serta kejelasan informasi, mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya menilai bagaimana pelayanan diberikan oleh bank, tetapi juga mempertimbangkan manfaat nyata yang diperoleh dari program dana pensiun. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan

nasabah perlu dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan dan optimalisasi manfaat program dana pensiun secara berkelanjutan.

Secara simultan, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif melalui interaksi antara petugas dan nasabah, sedangkan manfaat program dana pensiun memberikan nilai yang dirasakan nasabah melalui ketepatan pembayaran, kemudahan proses, dan rasa aman dalam menerima dana pensiun. Apabila kedua aspek tersebut diberikan secara optimal, maka harapan nasabah dapat terpenuhi sehingga kepuasan terhadap layanan PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam akan meningkat.

4.9 Implikasi Penelitian

4.9.1 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Temuan ini memperkuat teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung *Expectation Confirmation Theory*, yaitu kepuasan nasabah terbentuk ketika pelayanan yang diterima serta manfaat

program dana pensiun sesuai atau melebihi harapan nasabah. Penelitian ini juga memberikan bukti empiris terhadap *Customer Value Theory*, bahwa manfaat program dana pensiun yang dirasakan, seperti kemudahan pencairan dana, ketepatan waktu pembayaran, keamanan transaksi, dan kejelasan informasi, menjadi nilai yang meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian mengenai kepuasan nasabah pada layanan dana pensiun, khususnya pada unit *Payment Point* perbankan syariah yang masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada kantor cabang bank secara umum.

4.9.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Oleh karena itu, pihak bank perlu mempertahankan kualitas pelayanan terutama pada aspek keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan penyampaian informasi, serta kemampuan petugas dalam membantu nasabah pensiunan yang mengalami kendala selama proses pencairan dana. Selain itu, bank juga perlu memastikan pencairan dana pensiun dilakukan tepat waktu, memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pencairan maupun penggunaan aplikasi Taspen, serta menyediakan pendampingan bagi nasabah lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam proses autentikasi digital. Penyediaan ruang tunggu yang nyaman, tempat duduk yang memadai, serta

sistem antrean yang tertib juga perlu terus ditingkatkan agar sesuai dengan karakteristik nasabah pensiunan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan dana pensiun PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, responsif, serta didukung penyampaian informasi yang jelas mampu memenuhi harapan nasabah dana pensiun, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
2. Variabel manfaat program dana pensiun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan nasabah, seperti ketepatan waktu pencairan dana, kemudahan prosedur, serta rasa aman dalam menerima dana pensiun, menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.
3. Variabel kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan

nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas, tetapi juga oleh manfaat program dana pensiun yang diterima. Semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin besar manfaat yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek empati dan daya tanggap petugas dalam melayani nasabah usia lanjut. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kenyamanan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang lebih memadai serta pemberian pendampingan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi maupun penggunaan layanan digital.
2. PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam juga perlu menjaga ketepatan waktu pembayaran dana pensiun, memberikan informasi yang jelas terkait prosedur layanan, serta memastikan keamanan transaksi guna meningkatkan manfaat program yang dirasakan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan

nasabah, seperti kepercayaan nasabah, loyalitas nasabah, citra bank, atau kualitas sistem layanan digital. Saran ini diberikan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 43,2% variasi kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu unit layanan, yaitu PT Bank Aceh Syariah *Payment Point* Kuta Alam, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh layanan dana pensiun Bank Aceh Syariah. Kedua, penelitian hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan manfaat program dana pensiun, sedangkan masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner sehingga sangat bergantung pada persepsi responden saat memberikan jawaban.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus pada nasabah BSI KCP Ratulangi)*. Institut Agama Islam Negeri Palopo, Indonesia.
- Alfirmansyah, W. (2021). *Evaluasi terhadap manajemen pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan melalui Payment Point Bank Syariah Indonesia*. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Padangsidempuan.
- Anggraini, H. (2025). *Prosedur pencairan dana pensiun pegawai negeri sipil pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang KC Kedaton*. Laporan Akhir Diploma III Akuntansi, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Azzahro, S. M. (2025). Digitalisasi Bank Aceh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah di kawasan agraris Aceh Barat. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 985–998.
- Bank Aceh Syariah. (2023). *About us*. Retrieved April, 2026, from <https://bankaceh.co.id/about-us/>
- Bank Indonesia. (2024). *Payment Point*. Retrieved April, 2026, from <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Payment-Point.aspx>
- Cahyono, J. A. P., & Yazid, M. (2023). Dana pensiun syariah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1810–1816.
- Ghozali, I. (2020). *Grand theory: 25 teori besar ilmu manajemen, akuntansi dan bisnis*. Semarang: Yoga Pratama.
- Hamama, F. F., Fitria, A., & Tarigan, I. R. R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji

- pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. *JIHBIJ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 7(2), 231–251.
- Haq, N. F. (2018). *Analisis kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Indonesia.
- Harahap, F. A. (2020). *Pengaruh pelayanan jasa pengambilan dana pensiun terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Kasmir. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed). Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, E., Wahid, A., & Ismaeni, D. (2020). Pengaruh servicescape dan kualitas komunikasi terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi pada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Yogyakarta). *Bisman: Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 50–61.
- Lestari, R. P. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan di PT BSI KC Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Nursidin. (2022). Penerapan akuntansi terhadap dana pensiun. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 5(2), 451–457.

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A. N. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung.
- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 37.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, M., Sudiarti, S., Mulyati, S., Sundarsih, D., & Kustantini, D. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah kredit pensiun serta dampaknya pada loyalitas nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 17(2), 40–52.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (1998). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yuliana, L. (2023). Analisis tingkat kepuasan nasabah atas penerimaan dana pensiun (Studi kasus nasabah pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Makassar). *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 1(4), 1–9.

Zulvia, D., & Krisvia. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dan teknologi sistem informasi terhadap kepuasan nasabah di PT. Taspen Cabang Padang. *Jurnal JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)*, 5(1), 96–105.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MANFAAT PROGRAM DANA PENSIUN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK ACEH SYARIAH *PAYMENT POINT KUTA ALAM*

Assalamu'alaikum wr.wb,

Dalam Menyusun tugas skripsi pada program Strata Satu (S1)
Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh, saya:

Nama : Alya Maghfirah
NIM : 220603042
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat
Program Dana Pensiun Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah
Payment Point Kuta Alam

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Seluruh identitas dan jawaban responden hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian serta dijaga kerahasiaannya dengan penuh tanggung jawab. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

IDENTITAS RESPONDEN DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

A. Identitas Responden

1. Nama:
2. Alamat:
3. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
4. Usia
 - ☐ < 50 Tahun
 - ☐ 51 – 60 Tahun
 - ☐ 61 – 70 Tahun
 - ☐ > 70 Tahun
5. Status pekerjaan sebelum pensiun
 - ☐ PNS
 - ☐ TNI / POLRI
 - ☐ Pegawai BUMN / BUMD
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Lainnya:
6. Lama menjadi nasabah penerima dana pensiun di *Payment Point* kuta alam
 - ☐ < 1 Tahun
 - ☐ 1 – 3 Tahun
 - ☐ 4 – 6 Tahun
 - ☐ > 6 Tahun
7. Frekuensi pencairan dana pensiun di *Payment Point* kuta alam
 - ☐ Setiap bulan secara rutin
 - ☐ Tidak selalu setiap bulan

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

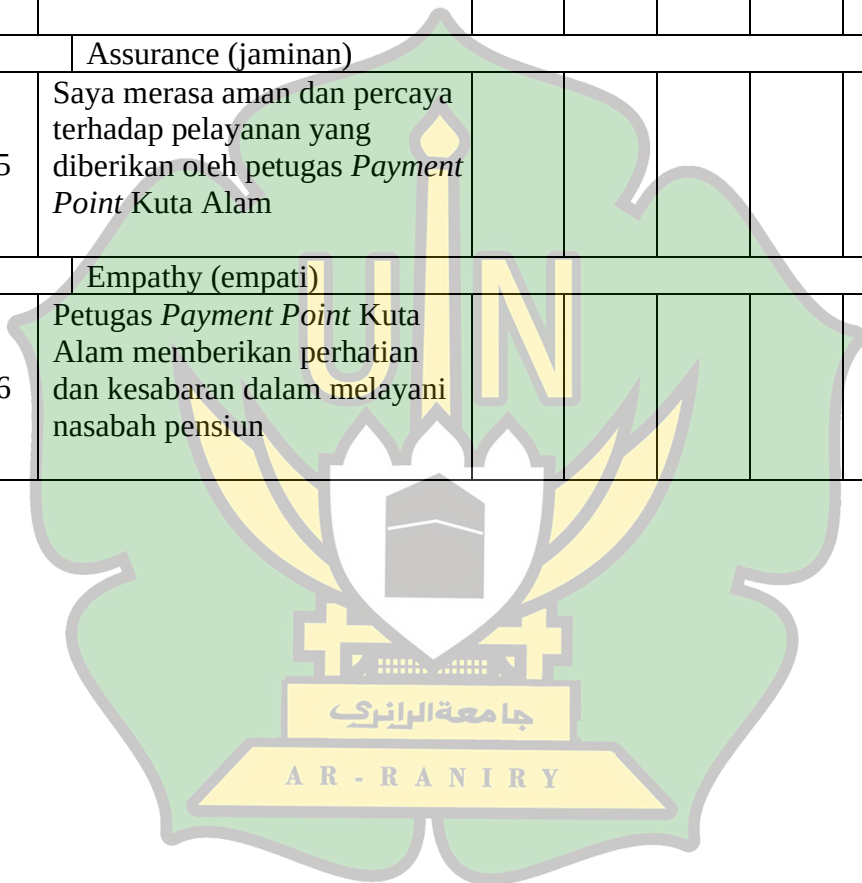
Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan jawaban pada setiap pernyataan yang tersedia sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dirasakan, dengan cara memberikan tanda (☑) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut.

SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Tangibles (bukti fisik)					
1	Fasilitas ruang pelayanan di <i>Payment Point</i> Kuta Alam terlihat bersih dan tertata dengan baik					
	Reliability (keandalan)					
2	Petugas <i>Payment Point</i> Kuta Alam melayani pencairan dana pensiun dengan tepat dan sesuai prosedur					
	Responsiveness (daya tanggap)					
3	Petugas <i>Payment Point</i> Kuta Alam dengan sigap membantu nasabah yang mengalami					

	kesulitan dalam proses pelayanan					
4	Petugas <i>Payment Point</i> Kuta Alam cepat merespon ketika nasabah membutuhkan bantuan					
Assurance (jaminan)						
5	Saya merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>Payment Point</i> Kuta Alam					
Empathy (empati)						
6	Petugas <i>Payment Point</i> Kuta Alam memberikan perhatian dan kesabaran dalam melayani nasabah pensiun					



Manfaat Program Dana Pensiun

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Manfaat finansial yang diterima					
1	Dana pensiun yang saya terima melalui <i>Payment Point</i> Kuta Alam membantu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari					
	Ketepatan waktu pembayaran					
2	Dana pensiun yang saya terima melalui <i>Payment Point</i> Kuta Alam selalu diterima tepat waktu sesuai dengan jadwal pembayaran					
	Kemudahan prosedur					
3	Proses pencairan dana pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam mudah dilakukan dan dibantu oleh petugas layanan					
	Keamanan dana pensiun					
4	Pelayanan pencairan dana pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam membuat saya merasa aman dan nyaman					
5	Saya merasa dana pensiun yang saya terima dikelola dan disalurkan dengan aman di <i>Payment Point</i> Kuta Alam					
	Kejelasan informasi program					
6	Informasi mengenai pencairan dana pensiun disampaikan dengan jelas oleh pihak bank					

Kepuasan Nasabah

No .	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kesesuaian harapan dengan kenyataan					
1	Pelayanan dana pensiun yang saya terima di <i>Payment Point</i> Kuta Alam sesuai dengan harapan saya					
	Kepuasan terhadap proses pelayanan					
2	Saya merasa puas terhadap proses pelayanan pencairan dana pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam					
3	Saya merasa proses pencairan dana pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam berjalan dengan baik					
	Kepuasan terhadap manfaat yang diterima					
4	Dana pensiun yang saya terima sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya					
	Pengalaman pelayanan secara keseluruhan					
5	Pelayanan di <i>Payment Point</i> Kuta Alam membuat saya merasa nyaman saat melakukan pencairan dana pensiun					
	Keinginan untuk tetap menggunakan layanan					
6	Saya bersedia tetap melakukan pencairan dana pensiun di <i>Payment Point</i> Kuta Alam karena pelayanannya memuaskan					

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Kualitas Pelayanan X1					
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6
1	4	5	5	5	4	4
2	4	4	5	3	3	5
3	5	4	5	5	3	3
4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	4
6	4	4	4	5	5	5
7	4	3	5	5	3	5
8	5	5	4	4	4	4
9	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	4
15	4	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	5	4	5
19	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	5	4
22	5	4	4	5	5	5
23	5	4	4	4	5	5
24	5	4	4	5	5	5
25	4	5	5	4	4	4
26	4	5	5	5	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	4	4
29	4	5	4	5	5	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	5	5
32	4	5	5	4	4	5
33	4	5	5	5	5	4
34	4	5	4	4	5	5

35	4	5	5	5	5	4
36	4	5	5	5	4	4
37	4	5	4	4	4	4
38	5	5	5	4	5	5
39	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5
42	4	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	4
44	4	5	4	4	5	4
45	4	5	5	5	5	4
46	4	5	5	5	5	4
47	4	5	5	5	5	4
48	4	5	5	4	5	4
49	4	5	5	4	5	5
50	4	5	5	5	4	4
51	4	5	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	4	5	4	4	4	4
54	4	5	5	4	4	4
55	4	4	5	5	4	4
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	4	5	5	5	4	4
60	4	5	5	4	5	5
61	5	5	4	4	4	5
62	4	5	5	4	4	5
63	4	4	5	5	5	4
64	5	5	5	4	4	5
65	4	4	5	5	4	4
66	4	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	5	5
68	4	4	4	5	5	4
69	4	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	5	5	5	4	4
74	4	5	5	5	4	4

75	4	5	5	5	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	5	4	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	5	5	5
80	5	4	4	5	5	5
81	5	5	4	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	4	5
84	5	5	5	4	5	4
85	4	5	5	5	5	5
86	4	5	5	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	5
91	4	4	5	5	5	4
92	4	4	5	5	4	5
93	4	4	5	4	5	5
94	4	4	4	5	5	5
95	4	5	4	4	5	5
96	4	5	5	4	5	4
97	4	4	5	5	5	4
98	5	4	4	4	5	5
99	4	4	5	5	4	5
100	5	5	4	5	4	5

2. Variabel Manfaat Program Dana Pensiun (X2)

No.	Manfaat Program Dana Pensiun X2					
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6
1	4	4	5	4	5	4
2	4	4	5	5	5	3
3	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	4
6	4	5	4	5	4	4
7	4	5	4	5	5	3
8	5	5	5	5	5	5

9	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	5	4
13	5	5	5	5	5	4
14	5	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	4
16	5	4	4	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	4	4
19	3	4	5	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	5	4
22	5	5	4	5	4	4
23	4	4	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	4	5
26	5	5	5	4	4	5
27	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	5	5
31	5	5	4	5	4	4
32	5	5	4	5	5	5
33	5	5	4	4	4	4
34	5	5	4	4	4	4
35	5	5	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	5	5	4
40	5	5	5	5	5	4
41	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5
44	5	5	4	5	5	4
45	5	5	4	5	5	5
46	5	5	4	5	5	5
47	5	5	4	5	5	5
48	5	5	4	5	5	5

49	5	5	4	5	5	5
50	5	5	4	5	4	4
51	5	5	4	5	4	4
52	5	5	4	4	4	4
53	5	5	4	4	4	4
54	5	5	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	5
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	4	4
60	4	4	4	4	5	4
61	5	5	4	5	5	5
62	5	4	5	5	4	4
63	5	5	5	4	4	5
64	4	4	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	4
67	5	4	5	5	4	4
68	5	5	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5
70	5	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	4	4
72	5	5	4	5	5	4
73	5	5	4	4	4	4
74	5	5	4	4	4	4
75	5	4	4	5	4	5
76	4	4	4	4	4	4
77	5	4	5	5	5	4
78	5	5	4	4	5	4
79	5	5	5	4	4	4
80	5	5	4	5	5	4
81	5	5	4	5	4	5
82	5	4	5	5	5	5
83	5	5	5	5	4	5
84	5	5	4	5	5	5
85	5	5	5	5	4	4
86	5	5	4	4	4	5
87	5	5	5	5	5	4
88	5	5	5	5	4	4

89	5	5	4	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4
91	4	5	5	5	4	4
92	4	5	4	4	5	5
93	5	4	4	4	5	5
94	4	5	5	4	5	4
95	4	4	4	5	4	5
96	5	5	4	5	4	5
97	5	5	4	5	5	4
98	5	5	4	4	5	4
99	5	5	5	4	4	5
100	5	4	5	4	5	5

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Kepuasan Nasabah Y					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	5	5	5	4	5	5
2	3	5	4	4	3	5
3	5	5	3	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	4	4
6	4	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	3	5
8	5	4	5	5	5	5
9	5	4	4	4	5	5
10	5	5	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	5	5	5
19	4	3	4	4	4	5
20	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5
22	5	4	4	5	4	5

23	5	5	4	4	4	5
24	5	4	5	5	4	5
25	4	4	5	5	5	4
26	4	4	5	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4
28	5	4	5	5	4	4
29	5	5	5	5	5	4
30	4	4	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	4
34	5	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	4	4
36	5	5	5	5	4	4
37	5	5	5	5	4	4
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4
40	5	5	5	5	5	4
41	5	5	5	5	5	4
42	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	5	5	4
47	5	5	5	5	5	4
48	5	5	5	5	5	4
49	5	5	5	5	5	4
50	5	4	5	5	4	4
51	5	5	5	4	4	4
52	5	5	5	5	4	4
53	5	4	4	5	4	4
54	4	4	5	5	4	4
55	5	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	5	4	4
60	5	4	5	5	4	5
61	5	4	4	5	5	5
62	4	5	5	4	4	5

63	5	5	4	5	5	5
64	4	5	5	5	5	4
65	5	4	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	4	5
68	5	4	4	5	4	4
69	5	5	5	5	4	5
70	5	5	5	5	4	5
71	5	4	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4
73	5	5	5	4	4	4
74	5	5	5	5	4	4
75	5	4	4	5	5	4
76	4	4	4	4	4	4
77	5	4	5	5	5	4
78	4	5	5	5	4	4
79	4	4	5	5	5	4
80	4	5	4	4	5	5
81	5	5	5	5	5	4
82	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	5	4
85	5	5	4	5	4	4
86	5	5	4	5	5	4
87	5	4	4	4	5	5
88	5	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	5	5	4	5	4
92	4	4	5	5	4	5
93	5	4	5	4	5	4
94	5	4	4	5	5	5
95	5	5	4	5	4	5
96	5	4	4	5	5	4
97	4	4	5	5	5	4
98	5	4	4	5	5	4
99	4	4	5	5	4	4
100	5	4	5	4	5	5

Lampiran 3 Uji Validitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations								
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.294	.308	.447*	.306	.664**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.115	.097	.013	.100	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.294	1	.598**	.194	.345	.241	.710**
	Sig. (2-tailed)	.115		.000	.303	.062	.200	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.308	.598**	1	.340	.094	-.076	.578**
	Sig. (2-tailed)	.097	.000		.066	.620	.689	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.447*	.194	.340	1	.154	.302	.624**
	Sig. (2-tailed)	.013	.303	.066		.416	.105	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	.306	.345	.094	.154	1	.302	.576**
	Sig. (2-tailed)	.100	.062	.620	.416		.105	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_6	Pearson Correlation	.664**	.241	-.076	.302	.302	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.200	.689	.105	.105		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

TOTAL_X1	Pearson Correlation	.757**	.710**	.578**	.624**	.576**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

2. Variabel Manfaat Program Dana Pensiun (X2)

Correlations								
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.557**	.414*	.432*	.155	.293	.731**
	Sig. (2-tailed)		.001	.023	.017	.412	.116	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.557**	1	.356	.219	.356	.355	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001		.053	.245	.053	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.414*	.356	1	.273	.365*	.321	.663**
	Sig. (2-tailed)	.023	.053		.144	.047	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.432*	.219	.273	1	.404*	.367*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.017	.245	.144		.027	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.155	.356	.365*	.404*	1	.175	.592**
	Sig. (2-tailed)	.412	.053	.047	.027		.355	.001

	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_6	Pearson Correlation	.293	.355	.321	.367*	.175	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.116	.055	.084	.046	.355		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.731**	.704**	.663**	.691**	.592**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation	1	.368*	.293	.593**	.339	.545**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.045	.116	.001	.067	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.368*	1	.539**	.372*	.368*	.351	.700**
	Sig. (2-tailed)	.045		.002	.043	.046	.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.293	.539**	1	.668**	.382*	.331	.739**
	Sig. (2-tailed)	.116	.002		.000	.037	.074	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.593**	.372*	.668**	1	.323	.424*	.777**
	Sig. (2-tailed)	.001	.043	.000		.081	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.339	.368*	.382*	.323	1	.305	.661**
	Sig. (2-tailed)	.067	.046	.037	.081		.101	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Y6	Pearson Correlation	.545**	.351	.331	.424*	.305	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.002	.057	.074	.019	.101		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TO	Pearson Correlation	.735**	.700**	.739**	.777**	.661**	.674**	1
TA	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
L_ Y	N	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	6

2. Variabel Manfaat Program Dana Pensiun (X2)

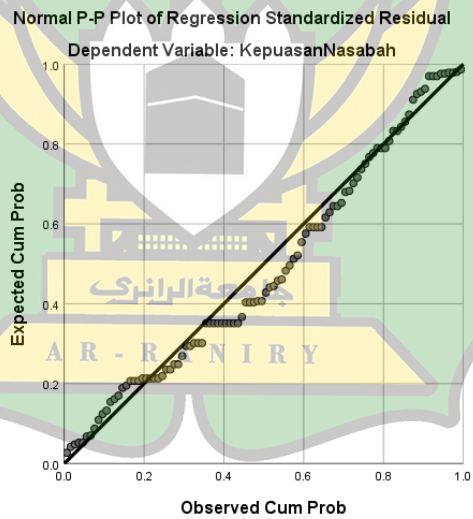
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

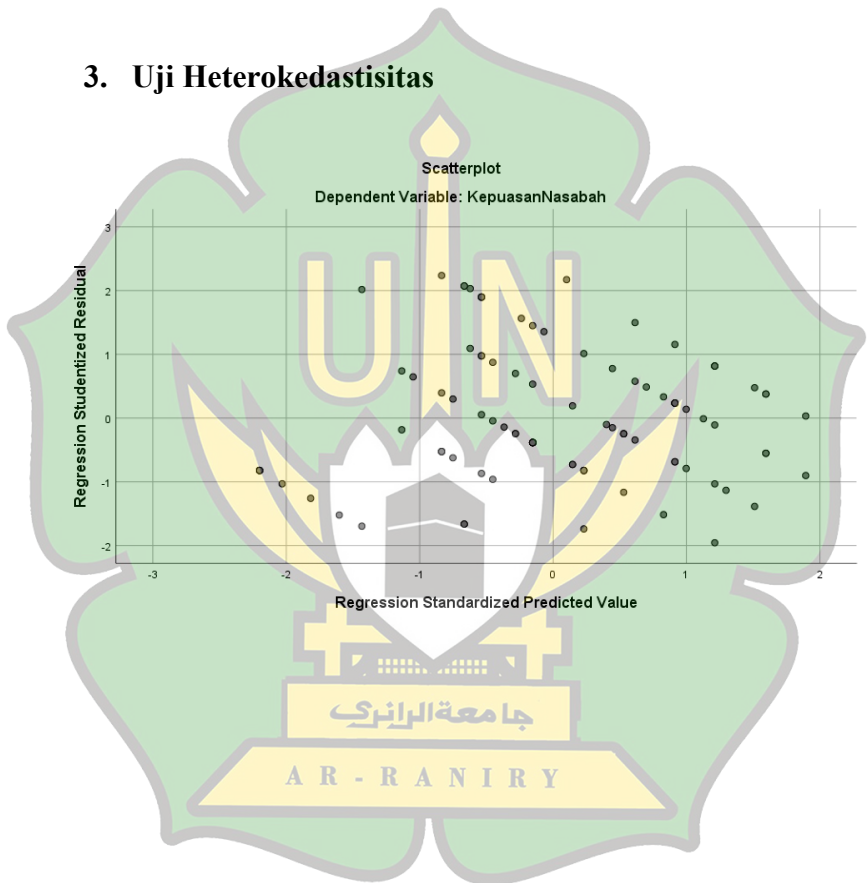
1. Uji Normalitas



2. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,795	1,258
Manfaat Program	0,795	1,258

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.502	2.055		2.191	.031		
	Kualitas Pelayanan	.372	.068	.410	5.477	.000	.795	1.258
	Manfaat Program	.477	.076	.473	6.311	.000	.795	1.258
a. Dependent Variable: KepuasanNasabah								

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.121	2	76.560	63.653	.000 ^b
	Residual	116.669	97	1.203		
	Total	269.790	99			
a. Dependent Variable: KepuasanNasabah						
b. Predictors: (Constant), Manfaat Program, Kualitas Pelayanan						

Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.568	.559	1.097
a. Predictors: (Constant), Manfaat Program, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: KepuasanNasabah				

Lampiran 8 r Tabel

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 9 t Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526