

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PENERIMA GAJI PENSIUN PADA  
BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANGPIDIE**



**Disusun Oleh**

**FEBRINA FATIN HAMAMA  
NIM 190603103**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Febrina Fatin Hamama

NIM : 190603103

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 pemanipulasian dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

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

Banda Aceh, 16 Januari 2025

Yang Menyatakan



Febrina Fatin Hamama

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji  
Pensiun Pada Bank Aceh Syariah**

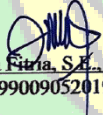
Disusun Oleh:


Febrina Fatin Hamama  
NIM: 190603103

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


Pembimbing I

Pembimbing II

  
Ana Fitria, S.E., M.Sc  
NIP. 199009052019032019

  
Ismail Rasvid Ridla Tarigan, M.A  
NIP. 199112102019032018

Mengetahui,  
Ketua Prodi

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19771105200604203

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Febrina Fatin Hamama  
NIM: 190603103


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, 09 Januari 2025 M  
09 Rajab 1446 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Sekretaris


  
Ana Fitria, S.E., M.Sc.  
NIP. 199009052019032019

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

Penguji I

Penguji II

  
Ismuuldi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 19861282019031005

  
Isnaltana, S.Hi., M.A.  
NIDN. 2029099003

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

  
Prof. Dr. Helias Burqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



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

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

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Febrina Fatin Hamama  
NIM : 190603103  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [190603103@student.ar-raniry.ac.id](mailto:190603103@student.ar-raniry.ac.id)

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

Tugas Akhir  KKU  Skripsi .....

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

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 : 16 Januari 2025

Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Febrina Fatin Hamama  
NIM. 190603103

Ana Fitria, S.T., M.Sc  
NIP. 199009052019032019

Ismail Raszyd Ridla Parigan, M.A.  
NIP. 198310282015031001

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya 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 selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ana Fitria, S.E., M.Sc selaku pembimbing I dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku Penasehat Akademik sekaligus selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si. dan Isnaliana, S.HI., M.A. yaitu selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kepada kedua orang tua tercinta penulis ucapkan sangat banyak terima kasih untuk Alm. ayahanda H. Yuswazir, S.P dan Ibunda Hj. Minarni, S.Pd dan kepada kakak tercinta Yessi Anggraini, A.Md.Keb dan dr.Novia Siska Alaina yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

8. Kepada sahabat-sahabat saya Husnul Khatimah S.E, Nelly Riska S.E, Hasmarita, A.Md, Ocha Paramida, S.TP, Muti Azir Surian, S.Pd, dan Nurul Najwa.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 18 November 2024

Penulis

Febrina Fatin Hamama



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987**

**1. Konsonan**

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ḍ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W

12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ş	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

### 3. Maddah

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

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

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul  
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

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

## ABSTRAK

Nama : Febrina Fatin Hamama  
NIM : 190603103  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie  
Pembimbing I : Ana Fitria, S.E., M.Sc  
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah karena hal tersebut berkaitan langsung dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Perhatian), dan *Reliability* (Kehandalan). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner atau angket. Objek penelitian ini adalah nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel 96 nasabah penerima dana pensiun dengan teknik penentuan sampel menggunakan rumus lemeshow. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 29. Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan),

*Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Perhatian), dan *Reliability* (Kehandalan) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Variabel *Assurance* (Jaminan) dan *Tangible* (Bukti Langsung) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Sedangkan variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Perhatian), dan *Reliability* (Kehandalan) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Responsiviness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, Kepuasan Nasabah.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Masalah .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan.....	17
2.1.3 Etika Pelayanan .....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	21
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24

2.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
2.2.2 Teori Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.3 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	31
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	34
2.3 Teori Nilai Pelanggan.....	35
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan .....	35
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan.....	37
2.4 Teori Loyalitas Pelanggan.....	37
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	37
2.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	38
2.5 Pensiun .....	39
2.5.1 Pengertian Pensiun .....	39
2.5.2 Tujuan Pensiun .....	40
2.5.3 Jenis-Jenis Pensiun .....	41
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah ..	43
2.6.1 Hubungan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	44
2.6.2 Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	44
2.6.3 Hubungan <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	45
2.6.4 Hubungan <i>Empathy</i> (Perhatian) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	45



2.6.5 Hubungan <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	46
2.7 Penelitian Terkait.....	47
2.8 Kerangka Berpikir .....	52
2.9 Hipotesis .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	55
3.2 Populasi dan Sampel .....	56
3.2.1 Populasi .....	56
3.2.2 Sampel .....	56
3.3 Sumber Data .....	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.5 Skala Pengukuran .....	58
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian .....	60
3.6.1 Variabel Bebas (Variabel Independen) .....	60
3.6.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen) .....	60
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	63
3.7.1 Uji Validitas .....	63
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	64
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	65
3.8.1 Uji Normalitas .....	65
3.8.2 Uji Multikolinieritas .....	65
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	66
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
3.10 Uji Hipotesis.....	67

3.10.1 Uji Parsial (T).....	67
3.10.2 Uji Simultan (F).....	69
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 71**

4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah .....	71
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah .....	71
4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah .....	76
4.2 Deskripsi Data Responden .....	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	78
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan... ..	80
4.3 Deskripsi Hasil Jawaban Kuesioner .....	80
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	98
4.4.1 Uji Validitas .....	98
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	102
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	104
4.5.1 Uji Normalitas .....	104
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	106
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	107
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	108
4.7 Uji Hipotesis.....	111
4.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	111
4.7.2 Uji Simultan (Uji F) .....	113
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	114

4.8 Pembahasan Penelitian .....	115
4.8.1 Pengaruh <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun .....	116
4.8.2 Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun.....	117
4.8.3 Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun.....	118
4.8.4 Pengaruh <i>Empathy</i> (Perhatian) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun.....	119
4.8.5 Pengaruh <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun.....	120
4.8.6 Pengaruh <i>Responsiviness, Assurance, Tangible, Empathy,</i> <i>dan Reliability</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun.....	121
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>131</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>175</b>

## DAFTAR TABEL

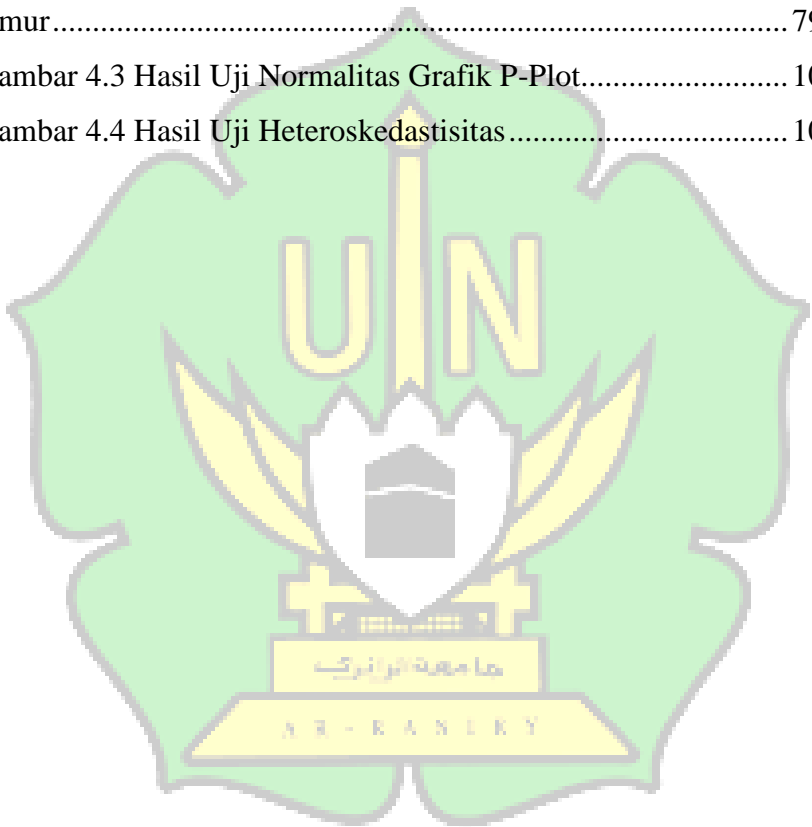
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	47
Tabel 3.1 Skala Interval.....	59
Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel .....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. 77	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan umur .....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X1 .....	81
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X2.....	83
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X.....	87
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X4.....	90
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X5.....	93
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Y.....	95
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	98
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....	99
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel X3 .....	100
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel X4 .....	101
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel X5 .....	101
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	102
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	103
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov.....	104
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	106
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linear Berganda .....	109
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	111
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	114

Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 115



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	52
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	79
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot.....	105
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	108



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, dunia perbankan di Indonesia juga semakin berkembang. Sekarang tidak hanya didominasi oleh bank konvensional saja, akan tetapi banyak bermunculan bank yang berprinsip syariah. Perbankan syariah pada saat ini mengalami suatu perkembangan yang semakin pesat. Kemunculan perbankan syariah di Indonesia dilandasi oleh keinginan masyarakat untuk melaksanakan kegiatan atau transaksi ekonomi dan perbankan yang sejalan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah mengalami perkembangan yang pesat di Indonesia setelah lahirnya Undang-undang No. 10 tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Dalam UU ini terdapat perubahan yang memberikan peluang yang besar dan landasan hukum yang lebih kuat bagi pengembangan perbankan syariah serta memberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah antara lain melalui izin pembukaan Kantor cabang Syariah (KCS) oleh bank konvensional (Heri, 2003).

Bank syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan agama Islam dimana tidak terdapat pengambilan bunga atau disebut juga dengan riba serta dilarang melakukan kegiatan investasi pada usaha yang tidak memiliki kejelasan kehalalannya. Bank syariah diawasi kehalalannya oleh lembaga resmi yang

bernama Dewan Syariah Nasional (DSN) untuk menjamin kehalalan bank dalam melakukan operasionalnya (Zulkifli, 2017).

Regulasi mengenai bank syariah di Indonesia terdapat pada UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi bank syariah juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Sementara perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berbagai usaha yang dilakukan oleh bank dalam upaya menghimpun dana masyarakat antara lain menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, atau dalam bentuk lainnya (Kasmir, 2004).

Bank syariah pada saat pendiriannya diawali dengan prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui sebuah karyanya "*Bunga Bank dan Perbankan*" di Bogor, pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Yang dibahas dalam MUNAS IV MUI pada Hotel Sahid Jakarta bertepatan pada tanggal 22-25 Agustus 1990, dengan adanya dukungan dari masyarakat akhirnya terbuatlah atau terbentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) di tanggal 1 November 1991 dan beroperasinya pada tahun 1992 dengan bentuknya suatu tim yang bertujuan untuk melahirkan sebuah bank syariah. Bank Muamalat Indonesia yaitu bank syariah yang pertama lahir di Indonesia berdasarkan surat izin Menteri Kehakiman No.C.2.2413 HT.01.01. Berdirinya Bank Muamalat Indonesia tidak serta-merta diikuti oleh berdirinya bank syariah lainnya, sehingga



perkembangan bank syariah nyaris sampai pada tahun 1998. Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar pada ekonomi Islam yang tercantum didalam Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan Syariah (Umam, 2013).

Pada saat ini bank syariah memiliki banyak persaingan antar bank baik dengan bank syariah maupun dengan bank konvensional. Oleh karena itu, untuk menghadapi persaingan tersebut bank syariah harus bisa memberikan suatu jasa serta dapat mempromosikan lembaganya dengan lebih inovatif dan kreatif untuk menarik nasabah agar dapat bergabung dengan bank syariah. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut bank syariah harus menyiapkan strategi yang baik dengan memperhatikan perilaku nasabah yang dapat dilihat dari produk apa saja yang dibutuhkan maupun yang diinginkan nasabah, pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh nasabah dan diterima oleh nasabah, dan lainnya.

Setiap bank pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu yang harus dicapai dalam waktu dan jumlah tertentu. Dalam mencapai targetnya bank harus memberikan pelayanan yang bagus untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Tingginya tingkat persaingan serta banyaknya bank menuntut setiap bank untuk memprioritaskan

kebutuhan masing-masing nasabah dalam setiap pelayanannya dengan cara yang lebih menarik yang berbeda dari bank pesaing lainnya sehingga menciptakan kepuasan pada nasabah.

Pada era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan pada perusahaan menjadi komponen yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah penilaian nasabah dari apa yang mereka terima dari pelayanan serta pengharapan terhadap tingkat pelayanan yang akan diterima (Lupiyoadi, 2008). Apabila pelayanan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan harapan nasabah maka nasabah akan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan juga sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Dalam memaksimalkan performa keuangan perbankan, perbankan harus memiliki layanan yang baik dan juga berkualitas yang baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan suatu kepuasan bagi para nasabahnya. Apabila nasabah puas, maka nasabah akan loyal pada bank (Kasmir, 2015).

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan

nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penempatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah (Tjiptono, 2005).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas perusahaan perbankan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut dengan RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) (Tjiptono, 2005). Daya tanggap yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. Bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah. empati yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah. Sedangkan kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam konsep Islam pelayanan yang diberikan haruslah adil dan tidak boleh membeda-bedakan antara nasabah yang berpenghasilan tinggi dan nasabah berpenghasilan rendah. Apabila ketidakadilan ini terus dirasakan oleh nasabah dalam jangka waktu panjang, maka hal ini akan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan

perkembangan perusahaan itu sendiri dan akan berefek pada pertumbuhan ekonomi negara yang mana negara berkewajiban memberi akses dan peluang baru kepada masyarakatnya dalam bidang ekonomi. Dalam hal ini faktor utama yang sangat berpengaruh adalah pegawai bank, karena yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dengan demikian baik buruknya kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank sangat mempengaruhi keinginan dan kepuasan nasabah.

Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Karena penilaian kepuasan nasabah, maka pihak bank bisa mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan sudah baik atau tidak. Memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan bagi pihak bank maupun nasabah. Dimana keuntungan yang didapat kedua belah pihak adalah terjalinnya hubungan yang baik antara nasabah dengan pihak bank. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah.

Berdasarkan wawancara terhadap salah satu nasabah pensiunan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang mengalami permasalahan mengenai tertundanya gaji pensiunan selama 4 bulan, gaji pensiunan janda selama 1 tahun, dan uang pesangon pensiun selama 4 bulan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Nasabah menjelaskan bahwasanya dalam pengurusannya terjadi kendala, yaitu gaji tersebut tertunda di akibatkan dokumen yang tidak lengkap, padahal nasabah sebelumnya sudah melengkapi dokumen yang diminta oleh pihak bank sebagai syarat pencairan gaji tersebut. Pada saat nasabah melakukan pengaduan pada Customer Service, pegawai selalu meminta dokumen yang sama antara bulan pertama, kedua, ketiga, dan itu berulang beberapa kali bahkan sampai 1 tahun, namun nasabah juga diminta oleh Customer Service untuk mengecek secara berkala mengenai gaji tersebut. Setiap nasabah mengecek tidak ada gaji yang masuk pada rekeningnya, hal tersebut terjadi berulang hingga nasabah kewalahan dalam pengurusan gaji pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

Karena tidak ada hasil melakukan pengaduan secara berkala pada Bank Aceh Syariah, nasabah pensiun tersebut melakukan pengaduan pada kantor TASPEN untuk mengecek terkait dengan permasalahan yang tidak bisa diselesaikan oleh pihak Bank Aceh Syariah. setelah dicek oleh pihak TASPEN, ternyata ada beberapa dokumen yang tidak jelas dan tidak lengkap saat di upload oleh pihak

bank sehingga gaji tersebut tidak bisa dicairkan. Untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut pihak TASPEN meminta nasabah untuk mengambil dokumen yang sudah diserahkan kepada pihak Bank Aceh Syariah, namun pihak Bank Aceh Syariah tidak bisa mengembalikan dokumen tersebut dikarenakan sudah masuk kedalam arsip Bank Aceh Syariah. Pada akhirnya, salah satu cara lain yang diajukan oleh pihak TASPEN adalah mengupload ulang dokumen-dokumen nasabah pensiun tersebut yang diperlukan untuk pengurusan gaji tersebut.

Penyebab kepuasan dan ketidakpuasan dari nasabah tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka nasabah akan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan berdampak buruk pada bank tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik maka nasabah akan puas dengan pelayanan tersebut. Kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, seperti hubungan antara nasabah dan perusahaan menjadi lebih baik, menjadi loyalitas nasabah, dan bisa meningkatkan nasabah baru. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi bank maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan semakin tinggi (Januar, 2016). Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan nasabah. Untuk produk dan layanan

yang kualitas sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi nasabah yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun keunggulan produk perbankan maka dapat menciptakan kepuasan nasabah melalui memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan nasabah juga memegang peran yang penting dalam kesuksesan sebuah perbankan untuk dapat bertahan dan bersaing yang menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata nasabah. Nasabah yang merasa puas maka akan selalu memberikan komentar yang positif baik tentang perusahaan dan cenderung nasabah akan setia lebih lama pada perusahaan tersebut (Didik, 2005).

Aceh merupakan daerah yang dikenal dengan kental syariat Islamnya. Perkembangan bank syariah di Aceh saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari bank yang berdiri di Aceh semua menjadi syariah, salah satunya adalah Bank Aceh Syariah. Bank Aceh Syariah adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan milik Pemerintah Provinsi Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang mana dalam sejarahnya perusahaan ini didirikan oleh pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten atau kota. Peraturan Daerah No.12 Tahun 1963 menjadi alasan yang sah berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, tujuannya

adalah untuk memberikan pembiayaan bagi pelaksanaan upaya peningkatan wilayah dalam rangka pembangunan nasional yang diatur secara luas.

Berdasarkan analisis penulis terhadap hasil penelitian terdahulu (Akmalia, 2023), didapatkan bahwa *assurance*, *tangible*, *reliability* berpengaruh positif, akan tetapi *responsiveness* dan *empathy* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga diharapkan kepada Bank Syariah lainnya dapat menyeimbangkan 5 unsur kualitas pelayanan (*responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*), agar terciptanya nilai kepuasan pelayanan secara maksimal bagi nasabah.

Pada umumnya nasabah selalu mengharapkan pelayanan yang tepat, efisien, dan berperilaku sopan, serta penuh senyum kepada nasabah dari petugas bank. Nasabah pensiunan yang sudah memiliki usia yang lebih lanjut sangat membutuhkan pelayanan yang ekstra dan penjelasan yang lebih mudah di pahami. Jadi, wajar para nasabah pensiunan mengharapkan pelayanan yang baik yang memuaskan bagi nasabah pensiun. Berdasarkan hal diatas peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dengan skripsi yang berjudul : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Bagaimana pengaruh *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
2. Bagaimana pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
3. Bagaimana pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
4. Bagaimana pengaruh *Empathy* (Perhatian) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
5. Bagaimana pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
6. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

2. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* (Perhatian) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan berguna serta bermanfaat bagi beberapa pihak, sebagai berikut :

1. Dari segi teoritis, penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
2. Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan pertimbangan bahan peneliti

selanjutnya, khususnya berkaitan dengan praktik penerimaan pensiunan.

3. Dari segi kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literatur untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dan pihak universitas dapat memberikan masukan dan kritikan yang membangun untuk nantinya bisa diaplikasikan oleh Bank Aceh Syariah apabila terdapat ketidaksesuaian teori dengan praktik didalam pelaksanaan dunia kerja.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi lagi menjadi sub-sub bab, hal ini dimaksudkan agar lebih jelas dan lebih mudah dipahami. Secara garis materi pembahasan dan masing-masing sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini merupakan bagian awal dari penulisan skripsi ini yang menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian yang dipergunakan sebagai dasar dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada, kemudian dilanjutkan dengan kerangka pemikiran.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel dan analisis data.

## **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisikan data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, dikaitkan dengan kerangka teori atau kerangka analisis yang dituangkan dalam BAB II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teori yang telah dikemukakan.

## **BAB V : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan, saran – saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh seseorang (Poerwadarminta, 2010). Menurut Boerdiono (2013) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik nasabah untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Wyckof (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau harapan nasabah. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penilaian nasabah dari apa yang mereka terima dari pelayanan serta pengharapan terhadap

tingkat pelayanan yang akan diterima (Lupiyoadi, 2008). Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan nasabah.

Kualitas pelayanan harus ditingkatkan agar untuk mencapai kepuasan pelanggan atau nasabah. Lupiyoadi (2009) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat ditentukan melalui nilai lebih suatu produk maupun dari kinerja pelayanan jasa perusahaan yang akan diterima dari suatu proses pembelian suatu produk atau pemakaian jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak langsung pada citra suatu perusahaan dengan adanya nilai positif dari nasabah tentunya akan membawa dampak baik atau positif bagi perusahaan terutama dalam menciptakan nasabah semakin loyal. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan atau nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Adanya kualitas yang baik akan memberikan kesuksesan bagi perusahaan dan bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Pelayanan nasabah yang maksimal dan baik menunjukkan besar atau seberapa bagus kualitas dan mutu tersebut dimata nasabah. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai yang baik atau positif dan juga memberikan citra yang bagus dimata

nasabah, apalagi jika setiap nasabah ditangani dengan prima dan bagus.

### **2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan**

Menurut Kasmir (2008) seseorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan bagus kepada nasabah. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi,
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum, tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri dalam melayani nasabah.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal,
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dan usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap,
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar dalam komunikasi dengan nasabah, gunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula,
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

### **2.1.3 Etika Pelayanan**

Menurut kamus, istilah etika memiliki beragam makna, salah satu maknanya adalah prinsip tingkah laku yang mengatur individu

dan kelompok. Makna kedua menurut kamus, etika adalah kajian moralitas, meskipun etika berkaitan dengan moralitas, namun tidak sama persis dengan moralitas. Etika adalah semacam penelaahan, baik aktivitas penelaahan maupun hasil penelaahan itu sendiri, sedangkan moralitas merupakan subjek. Etika merupakan ilmu yang mendalami standar moral perorangan dan standar moral masyarakat (Veithzal, 2012).

Dalam kehidupan bermasyarakat, kita mengenal ada etika pribadi dan etika sosial. Etika pribadi adalah tingkah laku manusia yang penilaian baik atau buruknya dilakukan secara individual, sementara etika sosial adalah tingkah laku manusia yang baik atau buruknya dinilai oleh lingkungan sosialnya. Dalam dunia kerja yang berhubungan dengan pelayanan, etika pribadi dan etika sosial perlu dikembangkan secara baik agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu juga bernilai baik. Sebagai seorang pelayan dalam suatu perusahaan jasa, harus mampu mempunyai kemampuan dan memiliki etika dalam melayani pelanggan atau nasabahnya dengan baik, ramah, dan cepat. Karena dengan begitu nasabah akan merasa puas menggunakan jasa tersebut sehingga dapat menarik minat nasabah lama maupun nasabah baru, sehingga mereka pun akan loyal dengan perusahaan tersebut. Dalam menjalankan etika pelayanan terdapat beberapa komponen di mana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya. Jika salah satu saja komponen tersebut



tidak dilakukan secara baik, hasilnya menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan adanya etika pelayanan adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah lebih optimal atau maksimal, sehingga keseluruhan tujuan bank bisa tercapai. Pentingnya pelayanan ini tidak terlepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung (Endar, 2002).

Menurut Kasmir (2008) ketentuan yang diatur dalam etika pelayanan secara umum sebagai berikut :

a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah sangat besar guna memberikan kepuasan kepada nasabah.

b. Penampilan

Penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabah. penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

c. Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan rok termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian pakaian yang digunakan juga harus rapi, sopan, bersih, sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.

d. Gerak Gerik

Gerak gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak gerik yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak gerik kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

e. Cara Berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa yang diinginkan nasabah, berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Hindari berbicara yang bersifat mengejek nasabah.

f. Cara Bertanya

Dalam praktiknya nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah, ada yang banyak yang diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Bagi nasabah yang

pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat nasabah mau berbicara sehingga membuat nasabah mau berbicara. Kemudian, bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Dalam Persepektif Islam**

Standarisasi syariat Islam merupakan patokan Islam untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen. Islam mensyariatkan kepada manusia agar terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan berbagai aktivitas atau memecahkan setiap permasalahan. Didalam Islam tidak mengenal dengan kebebasan, baik dalam beraqidah maupun dalam beribadah, karena apabila seseorang sudah memeluk agama Islam sebagai keyakinannya, maka wajib mengikuti segala aturan syariat Islam dan wajib untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Pengertian hukum kualitas pelayanan tertera didalam Al-Qur'an, tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Q.S. Ali-Imran : 159).

Wahbah Az-Zuhaili memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia. Menurutnya, Allah SWT menjadikan Nabi Muhammad SAW sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasehat dan penuh dengan kelembutan. Seandainya Nabi Muhammad SAW berjiwa keras dan berhati kasar, tentu orang-orang akan menjauhinya. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana nasabah banyak pilihan, bila karyawan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik atau memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka nasabah akan berpindah ke bank lainnya.

Menurut Arifin (2009) ada 6 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, yaitu :

- a. Jujur yaitu sikap tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu sikap yang selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan usahanya,
- c. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu,
- d. Menepati janji tidak curang yaitu sikap yang selalu menepati janji baik kepada para nasabah maupun antara sesama karyawan,
- e. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, suka mengalah, murah senyum, sopan santun, namun tetap penuh tanggung jawab,
- f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

### 2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *Service quality* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. Faktor kedua, harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut kemulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lampau, dan komunikasi eksternal seperti iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya.

Dalam mempertahankan sebuah perusahaan, kepuasan nasabah harus diutamakan. Perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan yang diharapkan nasabah maka kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut baik. Menurut Lupiyoadi (2009) terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu :

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah respon karyawan yang dilakukan dengan cepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Dalam Islam komitmen harus ditepati sesuai dengan janji-janji yang diberikan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak dapat memberikan jaminan akan pelayanan yang baik, maka besar kemungkinan pelanggan akan pindah ke perusahaan lain.

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas pelayanan, keramahan, sopan dalam pelayanan, terampil dalam memberikan informasi dan mampu membuat nasabah percaya kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya beretika dalam berkomunikasi, agar nasabah nyaman dengan pelayanan tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka perusahaan akan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang paling penting adalah tidak melanggar syariat dalam bekerja.

c. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung yaitu berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para nasabah, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah, sarana komunikasi dan dalam

menjalankan kegiatan usahanya harus senantiasa memperhatikan penampilan fisik pemilik dan karyawan yaitu berpakaian santun, beretika, dan bertanggung jawab. Contoh lainnya seperti layanan online pada bank untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dalam melayani nasabah. Adapun fungsi bukti langsung yaitu memberikan kenyamanan dan memberikan kemudahan akses bagi nasabah.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati atau perhatian merupakan kemampuan karyawan bank dalam memberikan perhatian kepada para nasabahnya.

e. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kesanggupan perusahaan memberikan jasa dengan tepat dan dapat dipercaya. Indikator keandalan ini seperti pelayanan yang handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Apabila pelayanan dilakukan dengan baik maka nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk serta harapan-harapannya. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan psikis yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu



lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya sesuai kebutuhan secara mandiri.

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan memang dituntut kejeliannya dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja karyawan dibandingkan dengan harapannya, maka definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Sunyoto (2013) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang, dan gembira.

Menurut Yamit (2004) kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan pelanggan yang muncul dari hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan secara umum mempunyai makna perasaan senang atau kecewa seseorang yang

muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Artinya ketika pelanggan merasa ketidakpuasan terhadap produk yang ditawarkan maka kinerja tersebut dibawah harapan dari pelanggan.

Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Sirhan, 2016). Persepsi paling utama bagi pelanggan adalah kepuasan fisik dan mutu, kepuasan pelanggan merupakan determinan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut kemulut yang positif dan kesetiaan pelanggan, kepuasan pelanggan akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Ariadi, 2009).

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada 5 dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* (Tjiptono, 2012). Kepuasan menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan oleh sebab itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka kepuasan nasabah akan menurun.

Jadi, dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu respon yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan atau hasil kinerja. Kemudian pelanggan akan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan

harapan yang diinginkan. Apabila pelayanan atau hasil kinerja yang diterima oleh nasabah lebih dari harapan maka nasabah akan merasa puas. Namun, apabila pelayanan atau kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka pelanggan tidak puas dengan hasil kinerja yang telah pelanggan terima.

### **2.2.2 Teori Kepuasan Pelanggan**

*Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Expectancy Disconfirmation Theory* (teori kepuasan). Teori ini merupakan teori yang dirumuskan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980, teori *Expectancy Disconfirmation Theory* atau bisa disingkat EDT adalah teori yang biasa digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan itu terbentuk. Teori EDT adalah model teori yang menerangkan bahwa rasa kepuasan atau ketidakpuasan didapat setelah melakukan pembelian suatu produk kemudian membandingkan harapannya dengan kinerja produk yang sesungguhnya (Naimeh, 2012).

Teori *Expectancy Disconfirmation* bisa juga disebut sebagai *Theory The Expectancy Disconfirmation Model* merupakan perkembangan dari teori sebelumnya yang dikenal dengan nama *Cognitive Dissonance Theory* (CDT) yang pertama kali diperkenalkan oleh seorang Leon Festinger pada tahun 1957. Teori CDT merupakan teori yang digunakan untuk mencocokkan harapan seseorang terhadap sesuatu dengan apa yang dia alami tentang hal tersebut secara langsung (Naimeh, 2012).

Teori *The Expectancy Disconfirmation Model* ini merupakan teori yang dibangun berdasarkan teori CDT, teori EDT ini digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan dalam produk atau layanan yang dirasakan. Model teori ini terdiri dari empat elemen, yaitu (Naimeh, 2012):

- a. Harapan, didefinisikan sebagai antisipasi pelanggan tentang kinerja produk atau layanan. Teori EDT ini mampu mendefinisikan beberapa perilaku pelanggan dalam proses pembelian. Pertama, pelanggan memiliki harapan awal sesuai dengan pengalaman mereka sebelumnya dengan menggunakan produk atau layanan tertentu, harapan pelanggan jenis ini yang melakukan pembelian ulang terhadap bisnis tertentu dikatakan lebih dekat dengan kenyataan. Kedua, pelanggan baru yang tidak punya pengalaman sebelumnya akan kinerja produk atau layanan dan untuk pertama kalinya mereka membeli dari jenis bisnis tertentu, harapan awal pelanggan semacam ini terdiri dari umpan balik yang mereka terima dari pelanggan lain, iklan, dan media jasa.
- b. Kinerja yang dirasakan, menunjukkan pengalaman pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang dapat lebih baik atau bahkan lebih buruk dari harapan pelanggan. Kedua jenis pelanggan yang memiliki pengalaman langsung atau tidak memiliki pengalaman

langsung akan menggunakan produk yang dibeli atau layanan yang ditawarkan untuk sementara dan dapat mewujudkan kualitas sebenarnya dari produk atau layanan yang disajikan.

- c. Diskonfirmasi, perbedaan antara harapan awal pelanggan dan kinerja aktual yang diamati.
- d. Kepuasan, ketika kinerja aktual produk atau layanan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan, diskonfirmasi negatif akan terjadi dan mengarah pada ketidakpuasan pelanggan. Sebaliknya diskonfirmasi positif akan mengarah pada kepuasan pelanggan jika kinerja produk atau layanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya adalah ketika tidak ada perbedaan antara harapan dan kinerja aktual berarti kinerja aktual yang dirasakan adalah sama dengan ekspektasi, maka konfirmasi sederhana akan terjadi

### **2.2.3 Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam**

Dalam ilmu ekonomi, kepuasan seseorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam Islam (Qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang sebenarnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima (Adi, 2008). Memberikan pelayanan merupakan investasi yang nantinya akan diperoleh keuntungannya. Maka dari itu karyawan harus

memiliki etika yang baik untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Didalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan baik dan sopan saat ia berbicara kepada orang lain.

Menurut pendapat Qardhawi (2001), sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka sebuah perusahaan produk atau jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan :

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

b. Sifat Amanah

Amanah merupakan mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil semua melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga maupun lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah menjual dengan amanah, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada

nasabah, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada nasabah. Dengan demikian nasabah dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT. Dalam hadist Mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm artinya : *“Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”*.

#### **2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Menurut Indrasari (2019) ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan apakah nasabah ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, dan lainnya.

### **2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan atau suatu produk tertentu dengan disertai tindakan untuk membeli kembali dan nasabah bersedia mengembangkan hubungan kembali. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan melalui 4 metode :

#### **a. Sistem Keluhan dan Saran**

Metode ini memberikan kesempatan yang luas kepada nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat, kritik, dan keluhan. Media yang dapat digunakan seperti kotak saran, kartu, saluran telepon bebas pulsa, website, dan lain-lain. Informasi-informasi sangat penting bagi perusahaan agar perusahaan bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul,



b. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan seseorang untuk berperan atau berpura-pura menjadi nasabah, kemudian memberikan laporan yang didapatkan mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani nasabah. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan,

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para nasabah yang telah berhenti bertransaksi atau telah pindah ke perusahaan pesaing. Mereka dihubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab berhenti menjadi nasabah,

d. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya riset tingkat kepuasan nasabah banyak dilakukan dengan metode survei, baik melalui email, telepon, maupun wawancara secara langsung. Melalui survei nasabah, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada para nasabah.

## **2.3 Teori Nilai Pelanggan**

### **2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan**

Menurut Kotler bahwa nilai pelanggan adalah selisih nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total dimana nilai pelanggan total adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan

dari produk atau jasa tertentu. Biaya pelanggan total adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa (Ratih, 2015). Menurut Tjiptono (2005) nilai pelanggan didasarkan perspektif pelanggan atau organisasi bersangkutan, dengan mempertimbangkan keinginan dan keyakinan pelanggan dari pembelian dan penggunaan suatu produk atau jasa. Agar terjadinya kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa maka persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa harus lebih tinggi daripada yang didapatkan.

Menurut James G. Bames hubungan antara nilai dan loyalitas adalah pelanggan yang memiliki loyalitas merasakan adanya ikatan emosional dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus melakukan pembelian terhadap produk perusahaan serta memberikan rekomendasi (Ratih, 2015).

Nilai pelanggan yang lebih baik tersebut akan mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang disebabkan pemenuhan atas berbagai harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelanggan akan kecewa jika harapan dan kinerja yang dirasakan dari produk perusahaan berbeda. Menghasilkan nilai pelanggan yang superior bagi perusahaan bukanlah hal yang mudah mengingat situasi dan kondisi persaingan yang ada saat ini mendorong perubahan persepsi dan selera pelanggan menjadi cepat sehingga perusahaan perlu beradaptasi dengan cepat pula terhadap

perubahan tersebut (Donni, 2017).

Jadi pengertian nilai pelanggan adalah persepsi dari pelanggan mengenai manfaat yang diterima oleh pelanggandikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk suatu produk atau pelayanan sehingga dapat memberikan nilai-nilai yang lebih baik daripada pesaing-pesaingnya. Terdapat dua faktor utama yang dijadikan pedoman oleh pelanggan yaitu layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan akan layanan yang diterima sekarang (Suryani, 2008).

### **2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan**

Dimensi nilai pelanggan menurut Sweeney dan Soutar terdapat empat aspek utama yaitu sebagai berikut (Lutfis, 2016) :

- a. Nilai emosional merupakan kemampuan yang berkaitan dengan kesan perasaan atau emosional yang diakibatkan oleh penggunaan produk.
- b. Nilai sosial merupakan kemampuan yang suatu produk yang berkaitan dengan kemampuannya dalam meningkatkan kesan sosial yang baik dalam masyarakat.
- c. Nilai kualitas merupakan kemampuan suatu produk yang dinilai memiliki kinerja dan fungsi yang bagus.

## **2.4 Teori Loyalitas Pelanggan**

### **2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan**

Menurut Sari (2020) loyalitas pelanggan diartikan sebagai sebuah kinerja yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dari layanan

instansi tawarkan, kesetiaan mendapatkan efek yang bagus bagi entitas, misalnya membuat pelanggan tetap dalam melaksanakan pembelian terus-menerus terhadap barang maupun jasa instansi. Oliver (2015) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan sebagai kepastian oleh pelanggan untuk membeli suatu produk dan jasa secara berkelanjutan, hal tersebut memicu pembelian terus-menerus pada produk yang ada. Disimpulkan bahwa kesetiaan nasabah merupakan kepastian yang bisa didapatkan dari kepuasan pelanggan dengan selalu membeli produk atau jasa pada perusahaan tersebut.

Terjadinya loyalitas pelanggan disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan dengan suatu produk yang terakumulasi secara terus menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas pelayanan. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan didefinisikan orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang, mereka secara terus-menerus dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan membeli suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut (Ali, 2013).

#### **2.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan**

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Dharma (2017) menyebutkan bahwa ada empat indikator dalam loyalitas pelanggan atau kesetiaan pelanggan, yaitu :

- a. Melakukan pembelian berulang.
- b. Merekomendasikan atau menyarankan mengenai produk atau jasa yang dibeli kepada orang lain

- c. Tidak berniat untuk pindah, artinya konsumen loyal atau setia terhadap produk yang digunakan.
- d. Membicarakan hal positif mengenai produk yang dibeli.

## **2.5 Pensiun**

### **2.5.1 Pengertian Pensiun**

Secara umum masa pensiun merupakan suatu masa dimana pegawai sudah tidak bekerja lagi sehubungan dengan pemutusan kerja pada instansi dimana pegawai telah mencapai batas usia tertentu. Berdasarkan Undang-Undang tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pasal 10, pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai bentuk balas jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya pada negara. Pada intinya menjadi kewajiban setiap orang untuk berusaha menjamin hari tuanya dan untuk ini setiap pegawai wajib menjadi peserta dari badan asuransi sosial yang dibentuk pemerintah. Oleh karena itu, pensiun bukan hanya sebagai jaminan hari tua tetapi juga sebagai balas jasa.

Jadi, pengertian pensiun adalah status seseorang yang telah berakhir masa tugasnya ditempat ia bekerja sebelumnya, kemudian mendapatkan penghasilan setelah bekerja. Penghasilan setelah bekerja tersebut diberikan sebagai balas jasa atau pengabdian bekerja kepada negara selama bertahun-tahun. Penghasilan tersebut berupa uang yang dapat diambil setiap bulannya atau diambil sekaligus. Hal ini tergantung pada kebijakan yang terdapat dalam

suatu perusahaan. PNS, TNI, pegawai BUMN adalah beberapa orang yang akan mendapatkan tunjangan pensiun dari pemerintah.

### **2.5.2 Tujuan Pensiun**

Program pensiun menjadi perhatian khusus bagi pemerintah khususnya bagi pegawai pemerintahan maupun swasta saat memasuki usia tidak produktifnya. Adapun tujuan dari program pensiun bagi pegawai pada saat usia tuanya bukan hanya dilihat dari suatu sisi bagi penerimanya saja, melainkan tujuan adanya program pensiun ini juga dirasakan oleh pemberi kerjanya (instansi). Menurut Wahab (2001) tujuan dibentuknya program pensiun dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu :

- a. Sisi pemberi kerja. Dana sebagai usaha untuk menarik atau mempertahankan karyawan perusahaan yang memiliki potensi cerdas, terampil, dan produktif yang diharapkan dapat meningkatkan atau mengembangkan perusahaan dan sebagai tanggung jawab moral dan sosial pemberi kerja kepada karyawan serta keluarganya pada saat karyawan tidak mampu lagi bekerja atau pensiun atau meninggal dunia.
- b. Sisi karyawan. Dana pensiun untuk memberikan rasa aman terhadap masa yang akan datang dalam arti tetap mempunyai penghasilan pada saat memasuki masa pensiun.
- c. Sisi pemerintah. Dengan adanya dana pensiun, maka akan mengurangi kerawanan sosial. Kondisi tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan kestabilan negara.

- d. Sisi masyarakat. Dana pensiun merupakan salah satu lembaga pengumpulan dana yang bersumber dari iuran dan hasil pengembangan. Akulasi dana dalam negeri tersebut dapat membiayai pembangunan nasional dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Program pensiun tersebut diberikan kepada para pegawai di Indonesia tentu memberikan dampak bagi semua orang. Program pensiun diberikan untuk memberikan perangsang bagi penerimanya atau pegawai serta meningkatkan loyalitas dalam bekerja serta sebagai jaminan penghasilan pada saat usia tua atau masa pegawai memasuki pensiun. Jaminan tersebut tentu memberikan semangat bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar sesuatu yang diinginkan seperti penerimaan program jaminan hari tua melalui pensiun dapat dinikmati dengan baik pada waktunya.

### **2.5.3 Jenis-Jenis Pensiun**

Dalam pensiunan terdapat beberapa jenis pensiunan yang dapat dikelompokkan, yaitu : (Amanita, 2015)

- a. Pensiun normal (*normal retirement*)

Pensiun normal adalah usia paling rendah saat karyawan berhak untuk pensiun tanpa perlu persetujuan dari pemberi kerja dengan memperoleh manfaat pensiun penuh. Usia pensiun normal ditentukan dalam peraturan dana pensiun. Di Indonesia, usia pensiun normal karyawan umumnya berkisar 55 tahun.

b. Pensiun dipercepat (*early retirement*)

Pensiun dipercepat adalah ketentuan pensiun yang mengizinkan peserta untuk mempercepat pensiunnya karena suatu hal. Terkadang jenis pensiun ini diberikan untuk

kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.

c. Pensiun ditunda (*deffered retirement*)

Pengertian pensiun ditunda sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 913 UU No.11 Tahun 1992 adalah “Hak atas manfaat pensiun bagi peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun normal yang ditunda pembayarannya sampai pada saat peserta pensiun sesuai dengan peraturan dana pensiun”. Ketentuan ini memperkenankan karyawannya yang secara mental dan fisik masih sehat untuk tetap bekerja melampaui usia pensiun normal.

d. Pensiun cacat (*disable retirement*)

Pensiun cacat merupakan pensiun yang diberikan disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk melaksanakan pekerjaannya.



## **2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani, namun untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang seharusnya selalu dijaga dan ditingkatkan.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam persaingan bisnis, karena dengan adanya kepuasan pada nasabah hal itu akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang dalam bidang bisnis. Dengan adanya kepuasan pada nasabah, transaksi akan terus dilakukan ditempat tersebut. Kepuasan merupakan suatu rasa yang hadir dalam diri seseorang sehingga membuat serta mendorong terjadinya transaksi ulang (Abdulhak, dan Yogi, 2011). Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Seperti contoh dilapangan, bahwa konsumen tidak akan mau membeli kesuatu toko apabila penjualnya tidak mau senyum, karena banyak konsumen menilai sebuah toko tidak hanya kelengkapan barang saja tetapi dari sikap dan penampilan dinilai juga oleh para konsumen.

### **2.6.1 Hubungan *Responsiviness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

*Responsiviness* (daya tanggap) merupakan kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada nasabah (Astuti, 2017). Perbankan syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah ketika bank memenuhi tingkat yang dipersyaratkan seperti pegawai bank yang tanggap atas keluhan nasabah, mempunyai ketepatan dalam menyelesaikan masalah dengan nasabah dan melakukan penyelesaian keluhan dengan cepat tanpa ditunda. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018) terdapat pengaruh positif terhadap variabel *responsiviness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Artinya apabila karyawan bank mampu menerapkan sikap tanggap yang diberikan kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan nasabah.

### **2.6.2 Hubungan *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

*Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2017). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasfi (2020) terdapat pengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah. Artinya semakin baik persepsi nasabah terhadap *assurance* (jaminan) bank, maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap *assurance* (jaminan)

buruk, maka kepuasan nasabah penerima dana pensiun semakin rendah.

### **2.6.3 Hubungan *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

*Tangible* (bukti langsung) merupakan kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal (Lupiyoadi, 2017). *Tangible* (bukti langsung) meliputi kenyamanan lokasi, fasilitas fisik, material, dan peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah. *Tangible* (bukti langsung) sangat penting dalam perbankan syariah yang mengarah pada kepuasan nasabah. *Tangible* (bukti langsung) merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah, karena dengan *tangible* (bukti langsung) yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasfi (2020) terdapat pengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah. Dapat diartikan bahwa nasabah akan merasa puas apabila dalam sebuah perusahaan dapat menampilkan bukti fisik yang memuaskan sehingga nasabah mempunyai minat untuk kembali lagi ke perusahaan tersebut, apabila bukti fisik yang diberikan tidak memuaskan maka akan membuat nasabah memiliki minat yang rendah untuk kembali ke perusahaan tersebut.

### **2.6.4 Hubungan *Empathy* (Perhatian) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

*Empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada

nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah (Lupiyoadi, 2017). Seperti memberikan perhatian personal kepada nasabah, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018) terdapat pengaruh positif signifikan variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik persepsi nasabah terhadap *empathy* (empati) bank maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi nasabah terhadap *empathy* (empati) buruk maka kepuasan nasabah penerima dana pensiun semakin rendah.

#### **2.6.5 Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun**

*Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang tepat, terpercaya dan memuaskan (Lupiyoadi, 2009). Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah, bertanggung jawab, dan bersikap simpatik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018) tidak terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik persepsi nasabah terhadap *reliability* (kehandalan) bank maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi nasabah terhadap *reliability* (kehandalan) buruk maka kepuasan nasabah penerima dana pensiun semakin rendah.

## 2.7 Penelitian Terkait

Sebelumnya peneliti telah mendapatkan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul dalam penelitian ini dan sekaligus menjadi referensi dalam penulisan. Berikut beberapa penelitian terkait yang telah mendahului penelitian ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Tiya Rafidah Limbong, 2021, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai).	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan antara kepuasan pada nasabah pensiun dengan <i>tangibles, empathy, reliability</i> .
2	Meliana Widyaningsih, Novia Mayasari, dan Ajeng Karunia Ramadhani, 2023, Pengaruh <i>Reliability, Responsiviness, Security and Safety</i>	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>reliability, responsiviness, dan</i>

	<p>Terhadap <i>Satisfaction</i> Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Solo Raya</p>		<p><i>security and safety</i> dengan kepuasan nasabah. tetapi secara parsial tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel <i>responsiviness</i> terhadap kepuasan nasabah.</p>
3	<p>Nur Azisah, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT <i>Al-Birry</i> Di Kabupaten Pinrang.</p>	<p>Metode Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menampilkan bahwa variabel keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.</p>
4	<p>Rijal Arslan, 2022, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.</p>	<p>Metode Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa hanya variabel daya tanggap dan jaminan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel bukti langsung,</p>

			kehandalan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5	<p>Apriliana Alfina Damayanti, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Proses Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.</p>	<p>Metode Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>reliability</i> dan <i>responsiviness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. variabel <i>compliance</i>, <i>assurance</i>, <i>tangible</i>, dan <i>empathy</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.</p>

Sumber : Data Diolah Penulis (2024)

Pada penelitian Limbong (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjung Balai)”. Penelitian ini, pertama bertujuan untuk mengetahui *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Kedua, mengetahui *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

pensiun. Ketiga, mengetahui *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Dan keempat, mengetahui *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun secara simultan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan assosiatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan antara kepuasan pada nasabah pensiun dengan *tangible* (Bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati) dan dengan memberikan itu kepada nasabah, intansi tersebut berkemungkinan direkomendasikan kepada orang-orang lain yang mungkin akan menjadi nasabah baru.

Pada penelitian Widyarningsih, Mayasari, dan Ramadhani (2023) dengan judul “Pengaruh *Reliability, Responsiviness, Security and Safety* Terhadap *Satisfaction* Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Solo Raya”. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability, responsiviness*, dan *security and safety* dengan kepuasan nasabah. tetapi secara parsial tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiviness* terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian Azisah (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT *Al-Birry* Di Kabupaten Pinrang”. Penelitian ini menggunakan metode



penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian Arslan (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil penelitian secara parsial hanya variabel daya tanggap dan jaminan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel bukti langsung, kehandalan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

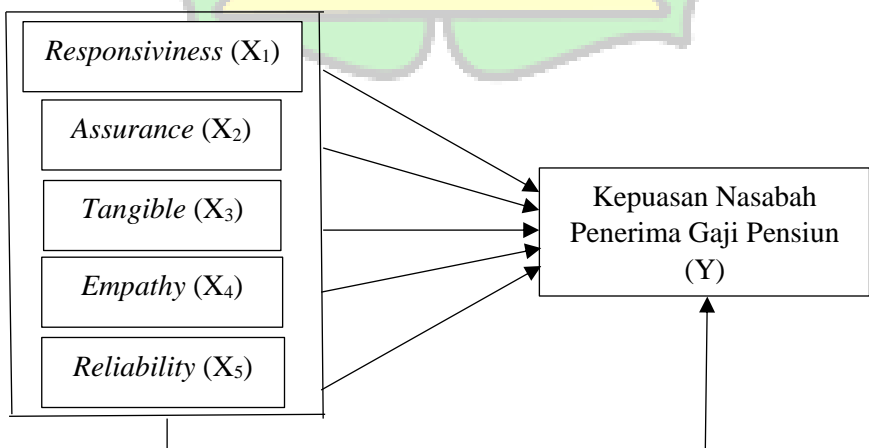
Pada penelitian Damayanti (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Proses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Dimensi CARTER (Studi Kasus BSI KCP Solo Pasar Kliwon)”. Jenis penelitian yang digunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan *responsiviness* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

variabel *compliance*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

## 2.8 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dan juga ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah dan kinerja karyawan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kinerja karyawan dalam hal pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**



## 2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, perkiraan, anggapan, yang masih perlu diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Berdasarkan rumusan masalah maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : *Responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

H<sub>2</sub> : *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

H<sub>3</sub> : *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

H<sub>4</sub> : *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

H<sub>5</sub> : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

H<sub>6</sub> : Variabel *responsiviness, assurance, tangible, empathy,* dan *reliability* secara bersama berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh  
Syariah Cabang Blangpidie.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang menggunakan metode statistik yaitu dengan mengumpulkan, menyusun, meringkas, dan mempresentasikan data hasil penelitian dalam bentuk angka atau statistik. Jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Jenis pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan pemecahan masalah yang ada berasal dari data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikan (Narbuko dan Achmadi, 2013).

Pendekatan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu pengamatan langsung kelapangan atau kelokasi untuk mendapatkan data-data yang relevan dengan penelitian, sehingga peneliti langsung turun kelapangan atau kelokasi untuk memperoleh data dari nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Blangpidie. Hasil gambaran tersebut kemudian akan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

penerima gaji pensiun Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Blangpidie.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Blangpidie.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian yang sangat penting dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penetapan sampel menggunakan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Alasan peneliti lebih memilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu karena keterbatasannya waktu, tenaga, dana, dan untuk mempermudah peneliti dalam proses penelitiannya. Kriteria nasabah penerima dana pensiun yang diteliti, sebagai berikut :

- a. Nasabah Penerima Dana Pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
- b. Nasabah penerima dana pensiun tahun 2012 hingga tahun 2023.

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan untuk mengetahui jumlah sampel yang tidak diketahui. Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal etimasi 50% = 0,5

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

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

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,1}$$

$$n = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow diatas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 96 responden.

### **3.3 Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban dari responden yang diperoleh dari penelitian melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Dengan data primer tersebut akan dapat memperoleh hasil yang akurat karena diperoleh langsung dari lapangan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik survei melalui penyebaran atau membagikan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti yang ditujukan kepada responden untuk menjawab dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2019). Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang dimana pilihan jawaban sudah disediakan oleh peneliti kemudian responden hanya tinggal memilih jawaban yang sudah tersedia (Suliyanto, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang berisi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Blangpidie.

### **3.5 Skala Pengukuran**

Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan



panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan kuantitatif. Skala pengukuran merupakan prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut. Skala pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skala Interval**

No	Keterangan (Jawaban)	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Sugiyono, 2019*

Adapun pernyataan-pernyataan untuk kuesioner atau angket berdasarkan variabel dan indikator diatas. Variabel-variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pensiunan kemudian diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Setelah responden melakukan pembobotan jawaban berdasarkan skala likert 1 sampai dengan 5, maka selanjutnya data-data yang diperoleh

dalam bentuk angka akan diolah melalui program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

### **3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019) variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dari suatu penelitian ilmiah yang memuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut :

#### **3.6.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Variabel independen dalam bahasa Indonesia disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan (X), yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap) (X<sub>1</sub>), *assurance* (jaminan) (X<sub>2</sub>), *tangible* (bukti langsung) (X<sub>3</sub>), *empathy* (perhatian) (X<sub>4</sub>), dan *reliability* (kehandalan) (X<sub>5</sub>).

#### **3.6.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)**

Variabel dependen dalam bahasa Indonesia disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

independen atau variabel bebas (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun (Y). Kepuasan penerima gaji nasabah merupakan suatu respon yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan atau hasil kinerja.

**Tabel 3.2**  
**Definisi dan Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X <sub>1</sub> )	Kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah (Astuti, 2017).	a. Cepat dan tanggap, komunikasi b. Memahami nasabah. (Tjiptono, 2014)	Inteval
2	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X <sub>2</sub> )	Kemampuan karyawan atas pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para	a. Kesopan Santunan, b. Pengetahuan pegawai, c. Kepercayaan, (Tjiptono, 2014)	Interval

		nasabah kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2017).		
3	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung) (X <sub>3</sub> )	Kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal (Lupiyoadi, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Fisik,</li> <li>b. Perlengkapan Kantor,</li> <li>c. Penampilan karyawan.</li> </ul> (Tjiptono, 2014)	Interval
4	<i>Empathy</i> (Perhatian) (X <sub>4</sub> )	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah (Lupiyoadi, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perhatian secara individual,</li> <li>b. Mudah melakukan komunikasi,</li> <li>c. Memahami kebutuhan nasabah.</li> </ul> (Tjiptono, 2014)	
5	<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X <sub>5</sub> )	Kemampuan perusahaan memberikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tepat waktu,</li> </ul>	

		pelayanan yang tepat, terpercaya dan memuaskan (Lupiyoadi, 2009).	b. Pelayanan sesuai harapan, c. Pelayanan yang dijanjikan akurat. (Tjiptono, 2014)	
6	Kepuasan nasabah pensiun (Y)	Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diberikan (Nasution, 2005)	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung, c. Kesiediaan merekomendasikan. (Indrasari, 2019)	

Sumber : Data Diolah Penulis (2024)

### 3.7 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan

uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Untuk mengetahui kuesioner itu valid atau tidak, dapat dilihat dari apakah kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutionm* (SPSS) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. *Statistical Product*

*and Service Solution* (SPSS) memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach Alpha  $> 0,06$  atau lebih besar daripada 0,06.

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Rumengan (2013) menjelaskan bahwa uji normalitas data digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat (Dependen) dan variabel bebas (Independen) memiliki distribusi normal atau tidak. Uji Kolmogorov Smirnov satu sisi dapat digunakan untuk menguji normalitas data. Untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, maka perlu melihat nilai signifikasinya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya. Jika signifikasinya  $< 0,05$  maka variabel tersebut tidak terdistribusi normal (Wiratna, 2015).

#### **3.8.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu (Duli, 2019). Dasar pengambilan keputusan pada Uji Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria yang digunakan untuk menentukan uji multikolinearitas yaitu sebagai berikut :

- a. Apabila nilai tolerance  $> 0,10$  atau VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji dan sebaliknya
- b. Apabila nilai tolerance  $< 0,10$  atau VIF  $> 10$ , maka terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Duwi (2017) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk pengamatan pada model regresi. Jika varian dari residuak satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika beda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu model Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* dengan ketentuan jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas dan apabila jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen atau lebih variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2019). Berikut adalah persamaan regresi linear berganda

:



$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$  = Koefisien Regresi masing-masing variabel bebas

$X_1$  = *Responsiviness* (Daya Tanggap)

$X_2$  = *Assurance* (Jaminan)

$X_3$  = *Tangible* (Bukti Langsung)

$X_4$  = *Emphaty* (Perhatian)

$X_5$  = *Reliability* (Keandalan)

e = Error

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini pengujian dilakukan menggunakan uji t. Menurut Ghozali (2013) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (Independen) secara parsial dalam menerangkan variasi variabel terikat (Dependen). Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan ketentuan tertentu, yaitu :

- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y),
- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Maka untuk membuat hipotesis dalam uji t yaitu sebagai berikut :

$H_{01}$  : Tidak ada pengaruh antara *responsiviness* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a1}$  : Ada pengaruh antara *responsiviness* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{02}$  : Tidak ada pengaruh antara *assurance* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a2}$  : Ada pengaruh antara *assurance* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{03}$  : Tidak ada pengaruh antara *tangible* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a3}$  : Ada pengaruh antara *tangible* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{04}$  : Tidak ada pengaruh antara *empathy* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a4}$  : Ada pengaruh antara *empathy* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{05}$  : Tidak ada pengaruh antara *reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a5}$  : Ada pengaruh antara *reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Satriady (2022) uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan ketentuan yaitu sebagai berikut :

- a.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y),
- b.  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Maka untuk membuat hipotesis dalam uji F yaitu sebagai berikut :

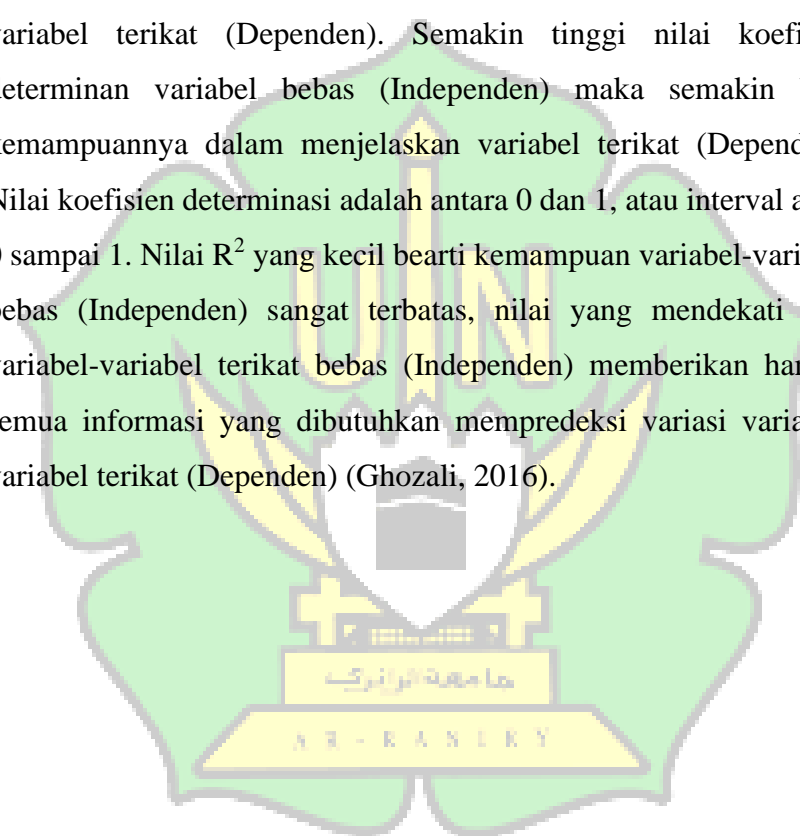
$H_{06}$  : Tidak ada pengaruh antara *responsiviness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* secara simultan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

$H_{a6}$  : Ada pengaruh antara *responsiviness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* secara simultan terhadap

kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

### **3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa besar mempengaruhi variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen). Semakin tinggi nilai koefisien determinan variabel bebas (Independen) maka semakin baik kemampuannya dalam menjelaskan variabel terikat (Dependen). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1, atau interval antar 0 sampai 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (Independen) sangat terbatas, nilai yang mendekati satu variabel-variabel terikat bebas (Independen) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variasi variabel-variabel terikat (Dependen) (Ghozali, 2016).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah**

##### **4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah**

Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh yang sebelum menjadi Perseroan Terbatas merupakan prakarsa dari Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut dengan Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan. Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mulia Pangihutan Tamboenan, wakil notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV dengan modal dasar ditetapkan Rp.25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-Undang No.13 Tahun 1962 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan

Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak, dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No.6 tahun 1978, Perda No.5 tahun 1982, Perda No.8 tahun 1988, Perda No.3 tahun 1993, dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh No.2 tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bnetuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perusahaan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank

Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui keputusan bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/MK.017/1999 dan Nomor 13/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindak lanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, S.H No.55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat dengan PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 Tanggal 6 Mei 1999. Dalam akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp.150.000.000.000. Sesuai dengan Akte Notaris Husni, S.H No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp.500.000.000.000. Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada tanggal 5 November 2004.

Berdasarkan Akte Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No.10 tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp.1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh Syariah. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dan sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh Otoritas Jasa Keuangan akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh, izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No.KEP44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konevnsional menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh Syariah yang diserahkan langsung oleh



Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan kepada Gubernur Aceh Bapak Zaini Abdullah melalui Kepala Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh Bapak Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009. Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Pada akhir tahun 2021, Bank Aceh resmi membuka perwakilan kantor cabangnya di Jakarta tepatnya pada tanggal 20 Desember 2021, yang berlokasi di Jalan HOS Cokroaminoto, Menteng, Jakarta Pusat. Dibukanya Kantor Cabang Bank Aceh di Jakarta Pusat merupakan representasi dukungan Pemerintah Aceh terhadap aktivitas layanan transaksi perbankan ditengah persaingan sektor perbankan. Kehadiran di Jakarta diharapkan mampu memberikan dukungan bagi akselerasi pengelolaan keuangan baik kepada sektor privat, swasta, maupun pemerintah daerah.

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd. Hasan No.89 Batoh, Banda Aceh. Sampai dengan akhir 2023 Bank Aceh Syariah memiliki total jaringan sebanyak 614 jaringan terdiri atas :

1 Kantor Pusat, 26 Kantor Cabang, 134 Kantor Cabang Pembantu, 32 Payment Point, 12 Unit Mobil Kas Keliling, 346 Unit *Automatic Teller Machine* (ATM), dan 63 unit *Cash Recycle Machine* (CRM) tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di Kota Medan. Bank juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah**

Selaras dengan rencana strategis jangka menengah Bank sebagaimana telah dicantumkan dalam *Corporate Plan* PT. Bank Aceh Syariah tahun 2023-2027, Bank terus melakukan penguatan landasan ideal operasional melalui penyesuaian visi dan misi yang lebih kuat dan fokus pada tujuan dan cita-cita jangka panjang yang lebih akomodatif terhadap semua pemangku kepentingan. Penyesuaian landasan ideal tersebut dimulai sejak organisasi dengan daya upaya maksimal untuk mewujudkannya.

Visi dari Bank Aceh Syariah adalah menjadi Bank Syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia. Sedangkan misi dari Bank Aceh Syariah yaitu :

- a. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah dan nasional melalui ekonomi kerakyatan
- b. Memberikan layanan inovatif dan solutif yang unggul berbasis digital bagi nasabah dan masyarakat
- c. Menjadi sarana pengembangan ekonomi dalam bagi profesional dan karyawan dalam berkarya dan beribadah

- d. Menerapkan tata kelola perusahaan yang berintegritas dan berorientasi pada nilai-nilai perusahaan
- e. Menerapkan prinsip syariah dalam *muamalah* secara komprehensif guna memberikan nilai tambah bagi seluruh nasabah, pemegang saham dan stakeholders lainnya.

#### 4.2 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dengan jumlah 96 responden. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

##### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Adapun jumlah responden dan persentase berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

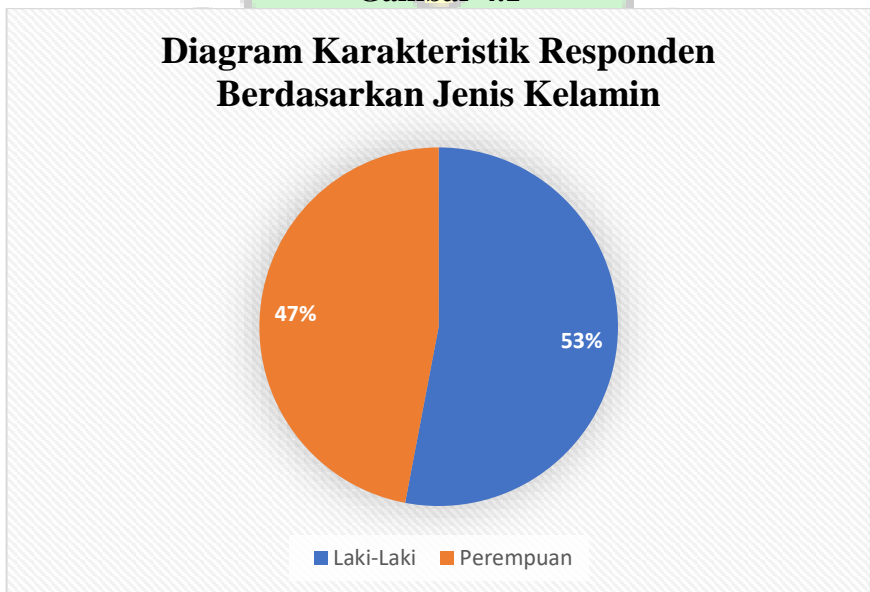
#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	51	53%
2	Perempuan	45	47%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 51 orang dengan persentase sekitar 53% dari total responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 orang dengan persentase 45 orang dengan persentase 47%. Deskripsi reesponden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.1**



Berdasarkan Gambar 4.1, dapat diketahui bahwa yang banyak menjadi responden pada penelitian ini adalah laki-laki sebesar 53% dan sisanya perempuan sebanyak 43%.

#### **4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden berdasarkan 2 kategori, yaitu 59 – 69 tahun dan >70 tahun.

Adapun gambaran tentang umur dari responden di deskripsikan sebagai berikut :

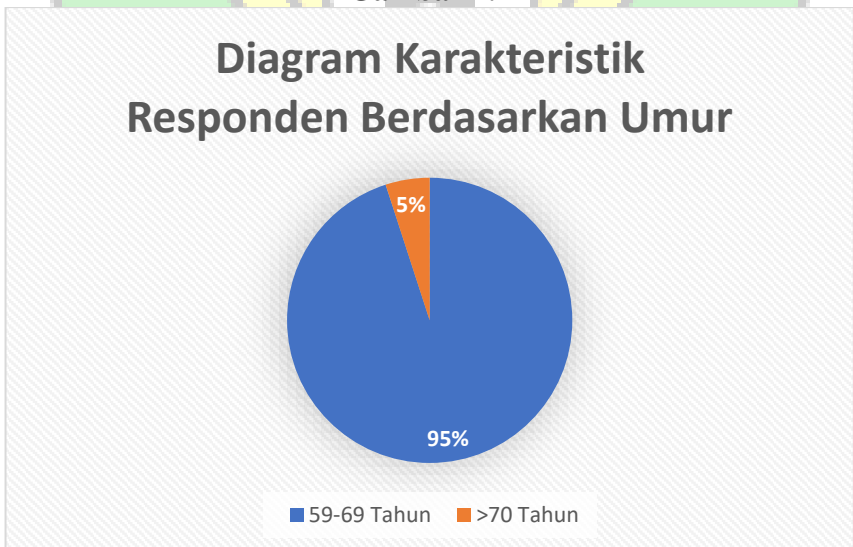
**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	59 – 69 tahun	91	95%
2	>70 tahun	5	5%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berdasarkan umur adalah nasabah penerima dana pensiun yang berumur 59-69 tahun sebanyak 91 responden. Adapun gambaran responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.2**



Berdasarkan umur responden pada Gambar 4.2, dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi adalah responden berusia 61-69 tahun sebanyak 91 responden atau 95%, sedangkan yang paling sedikit adalah yang berumur >70 tahun sebanyak 5 responden atau 5%.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, gambaran tentang pekerjaan dari responden di deskripsikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pensiunan PNS	96	100%

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa nasabah penerima dana pensiun yang menjadi responden adalah pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 96 orang.

#### 4.3 Deskripsi Hasil Jawaban Kuesioner

##### a. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Adapun hasil jawaban kuesioner terhadap variabel *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X<sub>1</sub>**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat tanggap dalam melayani nasabah penerima gaji pensiun.	32	53	9	2	0	96	403	4,19
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah penerima gaji pensiun.	32	51	11	2	0	96	401	4,17

3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat dalam menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah penerima gaji pensiun.	30	50	13	3	0	96	395	4,11
Total rata-rata									4,15

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut:

1. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat tanggap dalam melayani nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang, setuju sebanyak 53 orang, kurang setuju sebanyak 9 orang, dan tidak setuju sebanyak 2 orang.
2. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang, setuju sebanyak 51 orang, kurang setuju sebanyak 11 orang, dan tidak setuju sebanyak 2 orang.



3. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat dalam menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju sebanyak 50 orang, kurang setuju sebanyak 13 orang, dan tidak setuju sebanyak 3 orang.
4. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator *responsiviness* (daya tanggap) adalah 4,15 yang bearti bahwa *responsiviness* (daya tanggap) karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu menerapkan sikap tanggap yang diberikan kepada nasabah penerima dana pensiun.

b. *Assurance* (Jaminan)

Adapun hasil jawaban kuesioner terhadap variabel *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel  $X_2$**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersikap sopan santun terhadap nasabah	40	54	2	0	0	96	422	4,39

	penerima dana pensiun.								
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah penerima gaji pensiun.	25	63	7	1	0	96	400	4,16
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie amanah dalam menjaga keamanan data nasabah penerima gaji pensiun.	30	57	8	1	0	96	404	4,20

4	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah penerima gaji pensiun.	26	52	17	1	0	96	391	4,07
5	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki pengetahuan yang luas tentang produk Bank Aceh Syariah.	39	53	3	1	0	96	418	4,35
Total rata-rata									4,23

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersikap sopan santun terhadap nasabah

penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang, setuju sebanyak 54 orang, dan kurang setuju sebanyak 2.

2. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang, setuju sebanyak 63 orang, kurang setuju sebanyak 7 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
3. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie amanah dalam menjaga keamanan data nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju sebanyak 57 orang, kurang setuju sebanyak 8 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
4. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang, setuju sebanyak 52 orang, kurang setuju sebanyak 17 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
5. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki pengetahuan yang luas tentang produk Bank Aceh Syariah” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 orang, setuju sebanyak 53 orang, kurang setuju 3 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.

6. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator *assurance* (jaminan) adalah 4,23 yang bearti bahwa *assurance* (jaminan) karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan jaminan kepada nasabah penerima gaji pensiun seperti tentang produk bank, menumbuhkan rasa percaya para nasabah penerima dana pensiun, dan bersikap sopan santun.

c. *Tangible* (Bukti Langsung)

Adapun hasil jawaban terhadap kuesioner dari variabel *tangible* (bukti fisik) ( $X_3$ ) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel  $X_3$**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersih, nyaman, serta aman.	55	40	1	0	0	96	438	4,56

2	Perlengkapan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie lengkap.	43	51	2	0	0	96	425	4,42
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie berpenampilan rapi dan bersih.	63	33	0	0	0	96	447	4,65
4	Informasi yang diberikan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mudah dimengerti dan dipahami.	50	44	0	2	0	96	430	4,47
Total rata-rata									4,52

Sumber : Data Primer (Diolah), 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ) adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan indikator “Kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersih, nyaman, serta aman” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 orang, setuju sebanyak 40 orang, dan kurang setuju sebanyak 1 orang.
2. Pada pernyataan indikator “Perlengkapan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie lengkap” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang, setuju sebanyak 51 orang, dan kurang setuju sebanyak 2 orang.
3. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie berpenampilan rapi dan bersih” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 63 orang dan setuju sebanyak 33 orang.
4. Pada pernyataan indikator “Informasi yang diberikan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mudah dimengerti dan dipahami” yang menyatakan bahwa sangat setuju sebanyak 50 orang, setuju sebanyak 44 orang, dan tidak setuju sebanyak 2 orang.
5. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator *tangible* (bukti fisik) adalah 4,52 yang berarti bahwa *tangible* (bukti fisik) pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan bukti fisik yang memuaskan kepada nasabah penerima dana pensiun.

d. *Empathy* (Perhatian)

Adapun hasil jawaban terhadap kuesioner dari variabel *empathy* (empati) ( $X_4$ ) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel  $X_4$**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dapat memenuhi kebutuhan nasabah penerima gaji pensiun.	33	59	4	0	0	96	413	4,30
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan solusi yang baik terhadap keluhan nasabah penerima gaji pensiun.	29	50	15	2	0	96	394	4,10



3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki hubungan komunikasi yang baik dan mudah kepada nasabah penerima gaji pensiun.	41	54	1	0	0	96	424	4,41
4	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan perhatian kepada nasabah penerima gaji pensiun.	35	43	12	6	0	96	385	4,01
Total rata-rata									4,20

*Sumber : Data Primer (Diolah), 2024*

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator *empathy* (perhatian) ( $X_4$ ) adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dapat memenuhi kebutuhan nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang, setuju sebanyak 59 orang, dan kurang setuju sebanyak 4 orang.
2. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan solusi yang baik terhadap keluhan nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 50 orang, kurang setuju sebanyak 15 orang dan tidak setuju sebanyak 2 orang.
3. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki hubungan komunikasi yang baik dan mudah kepada nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 orang, setuju sebanyak 54 orang, dan kurang setuju sebanyak 1 orang.
4. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan perhatian kepada nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang, setuju sebanyak 43 orang. Kurang setuju sebanyak 12 orang, dan tidak setuju sebanyak 6 orang.
5. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator *empathy* (empati) adalah 4,20 yang berarti bahwa *empathy* (empati) karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan perhatian yang tulus.

e. *Reliability* (Keandalan)

Adapun hasil jawaban kuesioner terhadap variabel *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel  $X_5$**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tepat waktu dalam melakukan pelayanan.	31	51	11	3	0	96	398	4,14
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie melayani nasabah penerima gaji pensiun sesuai dengan janjinya.	33	53	9	1	0	96	406	4,22
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu	36	55	5	0	0	96	415	4,32

memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah penerima gaji pensiun.									
Total rata-rata									4,22

*Sumber : Data Primer (Diolah), 2024*

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tepat waktu dalam melakukan pelayanan” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang, setuju sebanyak 51 orang, kurang setuju sebanyak 11 orang, dan tidak setuju sebanyak 3 orang.
2. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie melayani nasabah penerima gaji pensiun sesuai dengan janjinya” yang menyatakan bahwa sangat setuju sebanyak 33 orang, setuju sebanyak 53 orang, kurang setuju sebanyak 9 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
3. Pada pernyataan indikator “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah penerima gaji pensiun” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang, setuju sebanyak 55 orang, dan kurang setuju sebanyak 5 orang.

4. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator *reliability* (keandalan) adalah 4,22 yang berarti bahwa *reliability* (kehandalan) karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan pelayanan yang tepat, terpercaya, dan memuaskan.

f. Kepuasan Nasabah (Y)

Adapun hasil jawaban kuesioner terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Y**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1			
1	Kemudahan tahap pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.	43	52	1	0	0	96	426	4,43
2	Nasabah penerima gaji pensiun mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.	42	50	3	1	0	96	421	4,38

3	Berniat untuk berkunjung kembali karena pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang diberikan memuaskan.	46	47	2	0	1	96	425	4,42
4	Nasabah penerima gaji pensiun merasa puas setelah menerima pelayanan dari karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dan bersedia merekomendasikan kepada kerabat lainnya.	48	43	4	1	0	96	426	4,43
Total rata-rata									4,41

*Sumber : Data Primer (Diolah), 2024*

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel indikator kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan indikator “Kemudahan tahap pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie” yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang, setuju sebanyak 52 orang, dan kurang setuju sebanyak 1 orang.

2. Pada pernyataan indikator “Nasabah penerima dana pensiun mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang, setuju sebanyak 50 orang, kurang setuju sebanyak 3, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
3. Pada pernyataan indikator “Berniat untuk berkunjung kembali karena pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang diberikan memuaskan” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 orang, setuju sebanyak 47 orang, kurang setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.
4. Pada pernyataan indikator “Nasabah penerima dana pensiun merasa puas setelah menerima pelayanan dari karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dan bersedia merekomendasikan kepada kerabat lainnya” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 orang, setuju sebanyak 43 orang, kurang setuju sebanyak 4 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang.
5. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel indikator kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) adalah 4,40 yang berarti bahwa kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tergolong tinggi.

## 4.4 Uji Instrumen Penelitian

### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya setiap butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat didalam angket atau kuesioner (Sugiyono,2019). Pengujian validitas variabel pada penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya, jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan dalam melakukan uji validitas sebanyak 96 responden ( $N=96$ ), namun demikian  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% ( $N-2$ ) adalah 0,200.

#### a. *Responsiviness* (Daya Tanggap) ( $X_1$ )

Hasil uji validitas pada variabel indikator *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Variabel  $X_1$**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	X1.1	0,883	0,2006	Valid
	X1.2	0,913	0,2006	Valid
	X1.3	0,906	0,2006	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)



Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwasanya nilai  $r$  hitung  $X_1$  lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,2006. Maka setiap pernyataan variabel indikator  $X_1$  dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

b. *Assurance* (Jaminan) ( $X_2$ )

Hasil uji validitas pada variabel indikator *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel  $X_2$**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	X2.1	0,573	0,2006	Valid
	X2.2	0,778	0,2006	Valid
	X2.3	0,748	0,2006	Valid
	X2.4	0,678	0,2006	Valid
	X2.5	0,683	0,2006	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwasanya nilai  $r$  hitung  $X_2$  lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,2006. Maka setiap pernyataan variabel indikator  $X_2$  dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

c. *Tangible* (Bukti Langsung) ( $X_3$ )

Hasil uji validitas pada variabel indikator *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel  $X_3$**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	X3.1	0,766	0,2006	Valid
	X3.2	0,770	0,2006	Valid
	X3.3	0,832	0,2006	Valid
	X3.4	0,798	0,2006	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat bahwasanya nilai r hitung  $X_3$  lebih besar dari r tabel sebesar 0,2006. Maka setiap pernyataan variabel indikator  $X_3$  dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

d. *Empathy* (Perhatian) ( $X_4$ )

Hasil uji validitas pada variabel indikator *empathy* (perhatian) ( $X_4$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>4</sub>**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
<i>Empathy</i> (Empati)	X4.1	0,766	0,2006	Valid
	X4.2	0,865	0,2006	Valid
	X4.3	0,673	0,2006	Valid
	X4.4	0,861	0,2006	Valid

*Sumber : Data Diolah SPSS (2024)*

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwasanya nilai r hitung X<sub>4</sub> lebih besar dari r tabel sebesar 0,2006. Maka setiap pernyataan variabel indikator X<sub>4</sub> dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

e. *Reliability* (Keandalan) (X<sub>5</sub>)

Hasil uji validitas pada variabel indikator *reliability* (keandalan) (X<sub>5</sub>) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>5</sub>**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	X5.1	0,918	0,2006	Valid
	X5.2	0,931	0,2006	Valid
	X5.3	0,894	0,2006	Valid

*Sumber : Data Diolah SPSS (2024)*

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwasanya nilai r hitung X<sub>5</sub> lebih besar dari r tabel sebesar 0,2006. Maka setiap

pernyataan variabel indikator  $X_5$  dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

f. Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji validitas pada variabel indikator kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

Hasil uji validitas pada variabel indikator kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Variabel	Pernyataan	Corrected Item Total-Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,830	0,2006	Valid
	Y.2	0,884	0,2006	Valid
	Y.3	0,878	0,2006	Valid
	Y.4	0,870	0,2006	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat dilihat bahwasanya nilai r hitung Y lebih besar dari r tabel sebesar 0,2006. Maka setiap pernyataan variabel indikator Y dalam kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

**4.4.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator variabel dari suatu kuesioner (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha dengan bantuan program SPSS. Cronbach Alpha merupakan ukuran reliabilitas yang

digunakan untuk menguji alat ukur. Suatu indikator variabel dinyatakan reliabel jika Cronbach Alpha > 0,60 dan jika Cronbach Alpha < 0,60 maka indikator variabel dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 29 dengan hasil pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Minimal Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) (X <sub>1</sub> )	3	0,884	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X <sub>2</sub> )	5	0,728		Reliabel
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung) (X <sub>3</sub> )	4	0,795		Reliabel
<i>Empathy</i> (Perhatian) (X <sub>4</sub> )	4	0,797		Reliabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X <sub>5</sub> )	3	0,897		Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	4	0,887		Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari variabel *responsiviness* (daya tanggap) (X<sub>1</sub>) yaitu sebesar 0,884, nilai *assurance* (jaminan) (X<sub>2</sub>) yaitu sebesar 0,728, nilai *tangible* (bukti langsung) (X<sub>3</sub>) yaitu sebesar 0,795, nilai

*empathy* (empati) ( $X_4$ ) yaitu sebesar 0,797, nilai *reliability* (keandalan) ( $X_5$ ) yaitu sebesar 0,897, nilai kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,887. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ), *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ), *empathy* (empati) ( $X_4$ ), *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (terikat) memiliki distribusi normal atau tidak (Rumengan, 2013). Metode yang digunakan untuk menguji masalah normalitas yaitu Uji Kolmogrov Smirnov dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas. Untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, maka perlu melihat nilai signifikasinya. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya. Jika signifikasinya  $< 0,05$  maka variabel tersebut tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 29 dengan hasil pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov**

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal	Mean	,0000000

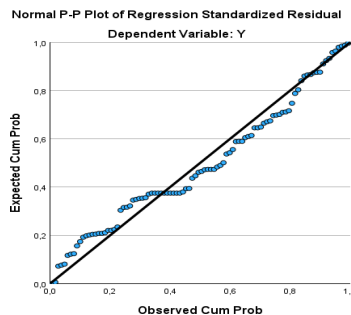
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1,56842149
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positif	,083
	Negative	-,081
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwasanya hasil dari uji normalitas Kolmogrov Smirnov didapatkan nilai sebesar 0,098. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (dependen) dan varibael terikat (independen) dalam penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

Uji normalitas dapat juga didukung menggunakan grafik P-P Plot dengan melihat penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebab titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dan dapat dikatakan normal. Akan tetapi, jika penyebaran data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan tidak normal.

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot**



Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa hasil penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal terpenuhi.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu (Duli, 2019). Dasar pengambilan keputusan pada Uji Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dikatakan multikolinearitas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>Responsiviness</i> ( $X_1$ )	0,417	2,400	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Assurance</i> ( $X_2$ )	0,585	1,709	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Tangible</i> ( $X_3$ )	0,752	1,330	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Emphaty</i> ( $X_4$ )	0,260	3,839	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Reliability</i> ( $X_5$ )	0,329	3,041	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)



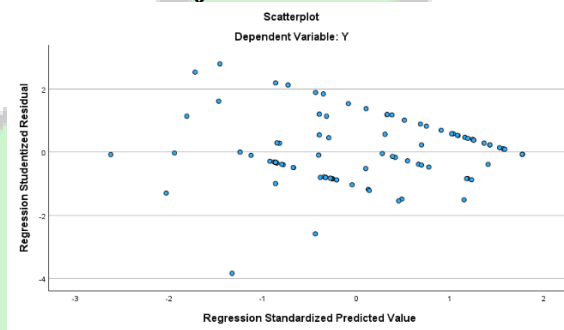
Bedasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel *Responsiviness* ( $X_1$ ) sebesar 0,417, nilai tolerance *Assurance* ( $X_2$ ) sebesar 0,585, nilai tolerance *Tangible* ( $X_3$ ) sebesar 0,752, nilai tolerance *Emphaty* ( $X_4$ ) sebesar 0,260, dan nilai tolerance *Reliability* ( $X_5$ ) sebesar 0,329. Maka dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki nilai tolerance diatas 0,10, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan pada nilai VIF variabel *Responsiviness* ( $X_1$ ) sebesar 2,400, nilai VIF variabel *Assurance* ( $X_2$ ) sebesar 1,709, nilai VIF variabel *Tangible* ( $X_3$ ) sebesar 1,330, nilai VIF variabel *Emphaty* ( $X_4$ ) sebesar 3,839, dan nilai VIF variabel *Reliability* ( $X_5$ ) sebesar 3,041. Maka dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

#### **4.5.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk pengamatan pada model regresi. Jika varian dari residuak satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika beda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu model Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* dengan ketentuan jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudia menyempit), maka terjadi

heteroskedastisitas dan apabila jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Duwi, 2017). Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut :

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber : Data Diolah SPSS (2024)*

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat diketahui bahwa pada grafik scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar secara acak tidak terbentuk pola apapun dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **4.6 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen atau lebih variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat

(Sugiyono, 2019). Berikut adalah persamaan regresi linear berganda

:

**Tabel 4.19**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constans)	2,140	2,048		1,045	,299
	<i>Responsiviness</i> (X <sub>1</sub> )	,020	,132	,019	,154	,878
	<i>Assurance</i> (X <sub>2</sub> )	,236	,102	,241	2,318	,023
	<i>Tangible</i> (X <sub>3</sub> )	,279	,112	,228	2,483	,015
	<i>Emphaty</i> (X <sub>4</sub> )	,241	,152	,248	1,591	,115
	<i>Reliability</i> (X <sub>5</sub> )	,091	,160	,079	,567	,572

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.19 hasil regresi linear berganda dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 2,140 + 0,020X_1 + 0,236X_2 + 0,279X_3 + 0,241X_4 + 0,091X_5 + e$$

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat dijelaskan tentang hubungan antar variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen) sebagai berikut :

- a. Nilai konstantan ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 2,140. Artinya jika variabel *Responsiviness* (X<sub>1</sub>), *Assurance* (X<sub>2</sub>), *Tangible* (X<sub>3</sub>), *Emphaty* (X<sub>4</sub>), dan *Reliability* (X<sub>5</sub>) bernilai nol maka variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) memiliki nilai sebesar 2,140.

- b. Nilai koefisien variabel *Responsiviness* ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,020. Artinya variabel *Responsiviness* ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Bila variabel *Responsiviness* ( $X_1$ ) naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 0,020.
- c. Nilai koefisien variabel *Assurance* ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,236. Artinya variabel *Assurance* ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Bila variabel *Assurance* ( $X_2$ ) naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 0,236.
- d. Nilai koefisien variabel *Tangible* ( $X_3$ ) yaitu sebesar 0,279. Artinya variabel *Tangible* ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Bila variabel *Tangible* ( $X_3$ ) naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 0,279.
- e. Nilai koefisien variabel *Emphaty* ( $X_4$ ) yaitu sebesar 0,241. Artinya variabel *Emphaty* ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Bila variabel *Emphaty* ( $X_4$ ) naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 0,241.

- f. Nilai koefisien variabel *Reliability* ( $X_5$ ) yaitu sebesar 0,091. Artinya variabel *Reliability* ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Bila variabel *Reliability* ( $X_5$ ) naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 0,091.

#### 4.7 Uji Hipotesis

##### 4.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (Independen) secara parsial dalam menerangkan variasi variabel terikat (Dependen). Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constans)	2,140	2,048		1,045	,299
	<i>Responsiviness</i> (X1)	,020	,132	,019	,154	,878

<i>Assurance</i> (X2)	,236	,102	,241	2,318	,023
<i>Tangible</i> (X3)	,279	,112	,228	2,483	,015
<i>Emphaty</i> (X4)	,241	,152	,248	1,591	,115
<i>Reliability</i> (X5)	,091	,160	,079	,567	,572

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.20 hasil uji parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa :

- a. Hasil uji t pada variabel *responsiviness* (daya tanggap) (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai t hitung sebesar 0,154 dan t tabel sebesar 1,986, maka t hitung  $0,154 < 1,986$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,878 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>01</sub> diterima dan H<sub>a1</sub> ditolak. Artinya variabel *responsiviness* (X<sub>1</sub>) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y).
- b. Hasil uji t pada variabel *assurance* (jaminan) (X<sub>2</sub>) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,318 dan t tabel sebesar 1,986, maka t hitung  $2,138 > t$  tabel 1,986, dan nilai signifikan sebesar  $0,023 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>02</sub> ditolak dan H<sub>a2</sub> diterima. Artinya variabel *assurance* (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y).
- c. Hasil uji t pada variabel *tangible* (bukti langsung) (X<sub>3</sub>) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,483 dan t tabel sebesar 1,986, maka t hitung  $2,483 > t$  tabel 1,986, dan nilai signifikan sebesar  $0,015 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>02</sub> ditolak dan H<sub>a2</sub> diterima. Artinya variabel

*tangible* ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ).

- d. Hasil uji  $t$  pada variabel *emphaty* (perhatian) ( $X_4$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 1,591 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung  $1,591 < t$  tabel 1,986, dan nilai signifikan sebesar  $0,115 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya variabel *emphaty* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ).
- e. Hasil uji  $t$  pada variabel *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 0,567 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung  $0,567 < 1,986$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,572 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya variabel *reliability* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ).

#### 4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji  $f$  digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan ketentuan yaitu jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ ) dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen ( $X$ ) tidak berpengaruh

terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut yaitu :

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	176,930	5	35,386	13,628	,001 <sup>b</sup>
	Residual	233,695	90	2,597		
	Total	410,625	95			

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu sebesar  $13,628 > 2,32$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ), *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ), *emphaty* (perhatian) ( $X_4$ ), dan *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

#### 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa besar mempengaruhi variabel bebas yaitu *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (kehandalan) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antar 0 dan 1, atau interval antar 0 sampai 1. Hasil uji koefisien



determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut

:

**Tabel 4.22**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 <sup>a</sup>	,431	,399	1,611

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 4.22 hasil perhitungan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,431. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) ( $X_1$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ), *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ), *emphaty* (perhatian) ( $X_4$ ), dan *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) sebesar 43,1% dan sisanya 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

#### 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Pengujian secara parsial dilakukan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator yaitu *responsiveness* (daya tanggap) ( $X_1$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ), *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ), *emphaty* (perhatian) ( $X_4$ ), dan *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y) pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Hasil uji parsial (uji t) dilakukan melalui aplikasi SPSS versi 29 datanya

diperoleh dari pernyataan yang diisikan oleh responden, maka pembahasan hasil penelitian sebagai berikut :

#### **4.8.1 Pengaruh *Responsiviness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 0,154 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung  $0,154 < t$  tabel  $1,986$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,878 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Artinya variabel *responsiviness* (daya tanggap) ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ). Dikuatkan dengan hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden bahwa pada item pertanyaan “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat dalam menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah penerima dana pensiun” didapatkan masih banyak nasabah penerima pensiun menjawab kurang setuju sebanyak 13 responden dan tidak setuju sebanyak 3 responden. Hal ini disebabkan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie belum cepat tanggap atas keluhan atau masalah nasabah penerima dana pensiun. Maka belum memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Widyarningsih, Mayasari, dan Ramadhani (2023) dengan judul “Pengaruh *Reliability, Responsiviness, Security and Safety* Terhadap

Satisfaction Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Solo Raya” yang menyatakan bahwa *responsiviness* tidak berpengaruh terhadap satisfaction (kepuasan) nasabah.

#### **4.8.2 Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,318 dan t tabel sebesar 1,986, maka  $t \text{ hitung } 2,318 > t \text{ tabel } 1,986$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,023 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel *assurance* (jaminan) ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun (Y). Dikuatkan dengan hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden bahwa pada item pertanyaan “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersikap sopan santun terhadap nasabah penerima dana pensiun” didapatkan banyak nasabah penerima pensiun menjawab sangat setuju sebanyak 40 responden dan setuju sebanyak 54 responden. Hal ini disebabkan karena karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersikap sopan santun, amanah, memiliki pengetahuan yang luas terhadap produk Bank Aceh Syariah, serta nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Maka sudah memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Azisah (2019) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT *Al-Birry* Di Kabupaten Pinrang” yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

#### **4.8.3 Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 2,483 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung 2,483 >  $t$  tabel 1,986, dan nilai signifikan sebesar  $0,015 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Artinya variabel *tangible* (bukti langsung) ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ). Dikuatkan dengan hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden bahwa pada item pertanyaan “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie berpenampilan rapi dan bersih” didapatkan banyak nasabah penerima pensiun menjawab sangat setuju sebanyak 63 responden dan setuju sebanyak 33 responden. Hal ini disebabkan karena perlengkapan yang lengkap, lingkungan nyaman, karyawan rapi, dan informasi yang diberikan mudah dipahami. Maka sudah memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Limbong (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai)” yang menyatakan bahwa variabel *tangible* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun secara simultan.

#### **4.8.4 Pengaruh *Empathy* (Perhatian) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel *emphaty* (perhatian) ( $X_4$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 1,591 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung  $1,591 < t$  tabel  $1,986$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,115 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya variabel *emphaty* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ). Dikuatkan dengan hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden bahwa pada item pertanyaan “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan perhatian kepada nasabah penerima dana pensiun” didapatkan masih banyak nasabah penerima pensiun menjawab kurang setuju sebanyak 12 responden dan tidak setuju sebanyak 6 responden. Hal ini disebabkan karena karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tidak menunjukkan rasa empati atau perhatian terhadap keluhan atau masalah nasabah penerima

dana pensiun. Maka belum memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Damayanti (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Proses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Dimensi CARTER (Studi Kasus BSI KCP Solo Pasar Kliwon)” yang menyatakan bahwa variabel *empathy* (perhatian) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

#### **4.8.5 Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel *reliability* (kehandalan) ( $X_5$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 0,567 dan  $t$  tabel sebesar 1,986, maka  $t$  hitung  $0,567 < t$  tabel 1,986, dan nilai signifikan sebesar  $0,572 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya variabel *reliability* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun ( $Y$ ). Dikuatkan dengan hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden bahwa pada item pertanyaan “Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tepat waktu dalam melakukan pelayanan” didapatkan masih banyak nasabah penerima pensiun menjawab kurang setuju sebanyak 11 responden dan tidak setuju sebanyak 3 responden. Hal ini disebabkan karena belum melaksanakan pelayanan yang sesuai

dengan harapan nasabah terutama ketepatan waktu saat melayani nasabah masih kurang. Maka belum bisa memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Arslan (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.8.6 Pengaruh *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Perhatian), dan *Reliability* (Keandalan) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Berdasarkan uji statistik secara simultan dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), sehingga diketahui bahwa *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi dengan nilai  $R^2$  yaitu sebesar 0,431 atau

43,1%, artinya bahwa kepuasan nasabah penerima dana pensiun dipengaruhi oleh bahwa *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (keandalan) sebesar 43,1%. Sedangkan sisanya 56,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dengan jumlah responden 96 orang sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Variabel *responsiviness* (daya tanggap) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
2. Variabel *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
3. Variabel *tangible* (bukti langsung) secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
4. Variabel *empathy* (perhatian) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
5. Variabel *reliability* (keandalan) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
6. Variabel *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian),

dan *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah penerima dana pensiun.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberi beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie pada segi jaminan dan perhatian yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun harus lebih ditingkatkan lagi agar lebih maksimal, dan pada segi daya tanggap, bukti langsung, dan kehandalan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun, maka Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie harus melakukan evaluasi untuk mencapai kepuasan nasabah penerima dana pensiun.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti variabel *Compliance* (kepatuhan) yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penerima dana pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Ishak dan Ugi Suprayogi. (2011). *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta: PT Grafindo Media.
- Abdul Wahab, Solichin. (2001). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Achmadi, Abu dan Narbuko, Cholid. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amanita Novi Yushita, M.Si, (2015). *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya, Akutansi Perbankan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Boediono. (2013). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis dan Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Endar Sugiarto. (2002). *Psikologis Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Cetakan ke VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. (2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Edisi kedua*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Indrasari , M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isnadi, Didik. (2005). *Analisis pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Januar. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Johan, Arifin. (2009). *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Kasmir, (2004), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks.

- Kustiyah, E., Astuti, I. D., & Pawenang, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*.
- Lupiyoadi. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mubarokati, Maulani. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT.BNI Syariah Cabang Medan*. Skripsi: Universitas Sumatera Medan.
- Moch Lutfis Salis Af Hami, dkk. (2016). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*. Malang: *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Naimeh Elkhani, Aryati Bt Bakri. (2012). *Review On Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) Model In B2C E-Commerce*. (Journal of Research and Innovation in Information System)
- Nasfi., Rahmad., Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*.
- Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Poerwadarminta. (2011). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Kota.
- Prasetyo, Adi. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*. Surakarta: Skripsi SE STAIN
- Priyatno, Duwi. (2017). *SPSS 22 Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Qardhawi, Yusuf. (2001). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ratih Hurriyati. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA
- Riska, Akmalia. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Ayani I Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi*. Skripsi: Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Rusbi, Zulkifli. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR.
- Satriady, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Perbankan*.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujawerni, V. Wiratna (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Suliyanto (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono,, F dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, Khairul. (2013), *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Veithzal Rivai, Amiur, dan Faisar. (2012). *Islamic Business and Economic Ethics*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahbah Az-Zuhaili (2013). *Tafsir Al-Wasitb Jilid 1*. Jakarta: Gema Insani
- Wickof. (2014). *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa*. Dalam F. Tjiptono, Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.

Wildan dan Raden. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran  
Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya.





## LAMPIRAN

### Lampiran I : Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth,

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Saya Febrina Fatin Hamama (190603103), mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Angket ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/strata (S1) mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie”**. Mengingat pentingnya data ini, maka saya mengharapkan kepada saudara(i) untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang saudara(i) berikan hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan waktu saudara(i) saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Hormat saya,

Febrina Fatin Hamama

## A. Profil Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Nasabah pensiun tahun :

## B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pertanyaan berikut merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan data atau identitas responden. Berikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan yang anda alami dan rasakan. Terdapat pilihan jawaban pertanyaan, yaitu sebagai berikut :

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

TS : Tidak Setuju = 2

KS : Kurang Setuju = 3

S : Setuju = 4

SS : Sangat Setuju = 5

**Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang anda pilih**

***Responsiviness (Daya Tanggap) (X<sub>1</sub>)***

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat tanggap dalam melayani nasabah penerima gaji pensiun.					
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah penerima gaji pensiun.					
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie cepat dalam menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah penerima gaji pensiun.					

***Assurance (Jaminan) (X<sub>2</sub>)***

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersikap					

	sopan santun terhadap nasabah penerima gaji pensiun.					
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah penerima gaji pensiun.					
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie amanah dalam menjaga keamanan data nasabah penerima gaji pensiun.					
4	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah penerima gaji pensiun.					
5	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki pengetahuan yang luas tentang produk Bank Aceh Syariah					

**Tangible (Bukti Langsung) (X3)**

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie bersih, nyaman, serta aman.					
2	Perlengkapan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie lengkap.					
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie berpenampilan rapi dan bersih.					
4	Informasi yang diberikan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mudah dimengerti dan dipahami.					

**Empathy (Perhatian) (X4)**

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dapat memenuhi kebutuhan nasabah penerima gaji pensiun.					

2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan solusi yang baik terhadap keluhan nasabah penerima gaji pensiun.					
3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memiliki hubungan komunikasi yang baik dan mudah kepada nasabah penerima gaji pensiun.					
4	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie memberikan perhatian kepada nasabah penerima gaji pensiun.					

**Reliabilty (Keandalan) (X<sub>5</sub>)**

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie tepat waktu dalam melakukan pelayanan.					
2	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie melayani nasabah penerima gaji pensiun sesuai dengan janjinya.					

3	Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah penerima gaji pensiun.					
---	---	--	--	--	--	--

### Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

NO	Variabel	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan tahap pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.					
2	Nasabah penerima gaji pensiun mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.					
3	Berniat untuk berkunjung kembali karena pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang diberikan memuaskan.					
4	Nasabah penerima dana pensiun merasa puas setelah menerima pelayanan dari					

	karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dan bersedia merekomendasikan kepada kerabat lainnya.					
--	---	--	--	--	--	--





## Lampiran II : Karakteristik Responden

### 1. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	51	53%
2	Perempuan	45	47%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

### 2. Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	59 – 69 tahun	91	95%
2	>70 tahun	5	5%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

### 3. Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pensiunan PNS	96	100%

**Lampiran III : Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 96  
Responden**

**a. Responsiviness (Daya Tanggap) (X<sub>1</sub>)**

<b>NO</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>Total X1</b>
1	4	4	3	11
2	4	4	5	13
3	4	4	5	13
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	5	4	14
7	4	4	5	13
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	5	5	5	15
13	2	3	3	8
14	5	4	4	13
15	5	5	5	15
16	3	3	3	9
17	4	4	4	12
18	5	5	4	14
19	3	4	4	11
20	5	5	5	15
21	4	5	5	14
22	4	4	4	12
23	5	5	5	15
24	4	4	4	12
25	5	5	5	15
26	4	2	4	10

27	4	4	4	12
28	4	4	5	13
29	4	4	3	11
30	5	5	5	15
31	5	5	4	14
32	3	3	2	8
33	3	3	3	9
34	5	4	4	13
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	5	4	4	13
39	4	2	2	8
40	3	3	2	8
41	5	5	5	15
42	4	3	3	10
43	3	3	3	9
44	4	4	5	13
45	4	4	4	12
46	4	5	4	13
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	4	14
51	3	3	3	9
52	5	4	4	13
53	4	4	4	12
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	5	13
58	4	4	4	12

59	4	4	4	12
60	4	5	4	13
61	4	4	4	12
62	5	4	4	13
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	5	4	13
66	4	4	4	12
67	5	5	5	15
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	4	5	5	14
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	4	4	4	12
77	5	5	5	15
78	4	4	4	12
79	5	5	5	15
80	4	4	4	12
81	4	4	3	11
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	5	4	13
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	5	4	5	14
90	2	3	3	8

91	5	5	5	15
92	3	3	3	9
93	5	4	4	13
94	4	4	3	11
95	4	5	4	13
96	5	5	5	15

**b. Assurance (Jaminan) (X<sub>2</sub>)**

<b>NO</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>X2.5</b>	<b>Total X2</b>
1	4	4	4	3	3	18
2	4	5	4	4	5	22
3	5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	5	25
6	3	3	4	4	5	19
7	5	4	3	4	4	20
8	5	4	4	4	4	21
9	4	4	4	4	4	20
10	4	5	5	5	5	24
11	4	5	5	4	5	23
12	5	4	4	5	4	22
13	4	4	3	3	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	4	4	23
16	5	3	4	3	4	19
17	5	5	5	4	5	24
18	5	5	5	5	4	24
19	5	4	4	3	5	21
20	4	4	5	5	5	23
21	4	4	5	5	4	22

22	5	4	5	4	5	23
23	5	5	5	5	5	25
24	3	4	3	3	4	17
25	5	5	5	5	5	25
26	4	2	4	2	2	14
27	5	4	4	4	4	21
28	5	4	4	4	4	21
29	5	4	4	3	5	21
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	4	4	21
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	5	21
35	5	5	5	5	4	24
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	3	4	19
38	4	4	5	5	4	22
39	4	4	4	3	3	18
40	5	4	4	3	5	21
41	4	4	4	5	5	22
42	5	5	5	4	4	23
43	5	4	5	3	5	22
44	5	4	4	4	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	4	5	24
51	5	3	4	3	5	20
52	5	5	5	4	4	23
53	4	4	4	4	5	21

54	4	3	4	4	4	19
55	4	3	3	3	3	16
56	4	4	4	4	4	20
57	5	4	3	5	4	21
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	5	21
64	4	4	4	4	4	20
65	4	5	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	5	4	4	5	5	23
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	5	4	4	3	5	21
72	4	5	4	5	5	23
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	3	5	4	20
75	4	3	4	5	5	21
76	4	4	4	4	4	20
77	5	4	4	5	5	23
78	4	4	4	4	4	20
79	4	3	2	5	5	19
80	4	4	4	3	4	19
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	5	4	5	4	5	23
85	4	4	4	4	4	20

86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	5	5	4	5	23
89	5	5	5	4	5	24
90	5	4	3	3	5	20
91	5	5	5	4	4	23
92	5	5	4	3	5	22
93	5	4	4	4	5	22
94	5	4	3	3	4	19
95	4	4	4	4	4	20
96	4	5	5	5	4	23

**c. *Tangible (Bukti Langsung) (X<sub>3</sub>)***

<b>NO</b>	<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>	<b>X3.4</b>	<b>Total X3</b>
1	3	3	4	4	14
2	5	5	4	4	18
3	5	4	5	5	19
4	4	4	5	4	17
5	5	4	5	5	19
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	5	4	5	5	19
9	4	4	4	4	16
10	4	5	5	5	19
11	4	5	5	4	18
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	18
14	5	4	4	5	18
15	5	5	5	5	20
16	5	4	5	5	19



17	5	4	5	4	18
18	5	5	5	5	20
19	5	4	5	4	18
20	4	4	5	5	18
21	4	5	5	5	19
22	5	4	5	5	19
23	5	5	5	5	20
24	4	5	5	4	18
25	5	5	5	5	20
26	5	4	4	2	15
27	5	4	5	5	19
28	5	5	5	5	20
29	4	3	5	4	16
30	5	4	4	4	17
31	5	5	5	4	19
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	4	19
34	5	5	5	5	20
35	5	4	5	4	18
36	5	4	5	4	18
37	5	5	5	5	20
38	4	4	5	5	18
39	4	4	4	2	14
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	4	5	4	18
43	5	4	5	5	19
44	5	5	5	5	20
45	4	5	5	5	19
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20

49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	5	5	5	5	20
53	5	5	5	5	20
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	4	5	4	5	18
61	4	4	4	4	16
62	4	5	4	5	18
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	4	4	5	5	18
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	4	19
70	4	4	4	4	16
71	5	4	5	5	19
72	4	5	5	5	19
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	20
80	4	4	4	4	16

81	4	4	4	4	16
82	4	4	5	5	18
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	5	4	5	4	18
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	5	5	5	5	20
90	5	4	5	5	19
91	5	4	5	4	18
92	5	4	5	4	18
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	4	19
95	4	4	4	4	16
96	4	4	5	5	18

**d. Empathy (Perhatian) (X<sub>4</sub>)**

NO	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4
1	3	4	4	4	15
2	4	3	4	4	15
3	4	5	5	5	19
4	4	5	5	4	18
5	5	5	5	5	20
6	4	3	3	3	13
7	4	4	5	4	17
8	4	4	5	5	18
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	5	4	5	4	18

12	5	5	5	5	20
13	4	3	4	2	13
14	4	4	5	5	18
15	5	5	5	5	20
16	3	3	4	2	12
17	4	4	4	5	17
18	5	5	5	5	20
19	4	3	4	3	14
20	5	4	4	5	18
21	4	4	5	5	18
22	4	4	5	4	17
23	5	4	4	4	17
24	5	3	4	2	14
25	5	4	5	5	19
26	4	2	4	4	14
27	4	4	5	4	17
28	4	4	4	5	17
29	4	3	4	3	14
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	5	17
32	4	4	4	4	16
33	5	3	5	3	16
34	5	5	4	4	18
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	3	15
38	5	5	5	5	20
39	4	2	4	4	14
40	4	4	4	2	14
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	2	14
43	4	3	4	3	14

44	5	5	4	4	18
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	4	19
51	4	3	4	2	13
52	5	5	4	5	19
53	5	5	5	5	20
54	3	3	4	3	13
55	5	4	4	5	18
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	4	5	4	4	17
61	4	4	4	4	16
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	5	5	5	4	19
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	4	4	5	5	18
70	4	4	4	4	16
71	4	4	5	5	18
72	5	5	5	5	20
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20

76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	5	5	18
80	4	3	4	3	14
81	4	4	4	4	16
82	4	5	4	4	17
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	4	4	5	4	17
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	5	4	4	5	18
90	3	3	5	3	14
91	5	5	5	5	20
92	4	3	5	3	15
93	4	3	5	3	15
94	4	4	5	3	16
95	4	4	4	4	16
96	5	5	4	5	19

e. **Reliability (Kehandalan) (X<sub>5</sub>)**

NO	X5.1	X5.2	X5.3	Total X5
1	3	3	4	10
2	3	3	4	10
3	5	5	5	15
4	5	4	4	13
5	5	5	5	15
6	5	4	4	13

7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	5	13
12	5	5	5	15
13	3	4	4	11
14	4	4	4	12
15	5	5	5	15
16	4	4	3	11
17	4	4	4	12
18	5	5	5	15
19	2	3	4	9
20	5	5	5	15
21	4	4	5	13
22	4	5	4	13
23	5	5	5	15
24	3	5	4	12
25	4	5	5	14
26	2	4	4	10
27	4	4	4	12
28	4	4	5	13
29	3	4	4	11
30	5	5	5	15
31	5	5	5	15
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	4	5	5	14

39	4	4	4	12
40	3	4	4	11
41	5	5	5	15
42	4	4	4	12
43	3	3	4	10
44	5	5	5	15
45	4	4	4	12
46	4	5	4	13
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	3	3	3	9
52	4	4	5	13
53	5	5	5	15
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	3	3	4	10
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13



71	4	4	4	12
72	5	5	5	15
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	4	5	5	14
77	4	3	4	11
78	4	4	4	12
79	5	5	5	15
80	2	2	3	7
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	4	5	13
86	4	4	4	12
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	5	5	5	15
90	3	3	3	9
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	5	4	5	14

### **Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun (Y)**

<b>NO</b>	<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Total Y</b>
1	4	4	4	3	15

2	4	4	5	4	17
3	4	5	4	5	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	5	4	18
7	4	4	4	4	16
8	4	5	4	5	18
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	4	4	5	5	18
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	4	4	5	5	18
21	4	5	4	5	18
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	4	3	1	2	10
25	5	5	5	5	20
26	4	4	3	3	14
27	4	4	5	4	17
28	4	4	5	5	18
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	4	4	5	5	18

34	5	5	4	5	19
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	4	4	5	5	18
38	5	5	5	5	20
39	3	3	3	4	13
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	4	19
43	5	5	5	5	20
44	5	4	4	5	18
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	4	19
51	4	4	5	4	17
52	5	5	5	5	20
53	5	5	5	5	20
54	4	4	4	5	17
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	5	5	5	4	19
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16

66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	4	4	4	4	16
71	4	5	5	5	19
72	5	4	4	5	18
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	4	5	5	19
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	5	5	4	4	18
90	4	3	4	4	15
91	5	5	5	5	20
92	5	4	4	3	16
93	4	4	4	4	16
94	4	2	4	3	13
95	4	5	4	4	17
96	5	4	4	5	18

## Lampiran IV : Hasil Uji Validitas

### a. *Responsiviness (Daya Tanggap) (X<sub>1</sub>)*

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	RESPONSIVINESS
X1.1	Pearson Correlation	1	,722**	,686**	,886**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	,722**	1	,749**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	,686**	,749**	1	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96
RESPONSIVINESS	Pearson Correlation	,886**	,913**	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96

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

### b. *Assurance (Jaminan) (X<sub>2</sub>)*

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	ASSURANCE
X2.1	Pearson Correlation	1	,356**	,316**	,091	,348**	,573**

	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,377	,001	,000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	,356**	1	,582**	,402**	,367**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	,316**	,582**	1	,371**	,305**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,003	,000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	,091	,402**	,371**	1	,365**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,377	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	,348**	,367**	,305**	,365**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,003	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
ASSURANCE	Pearson Correlation	,573**	,778**	,748**	,678**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

**c. *Tangible (Bukti Langsung) (X3)***

<b>Correlations</b>						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TANGIBLE
X3.1	Pearson Correlation	1	,487**	,618**	,366**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	,487**	1	,455**	,488**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	,618**	,455**	1	,602**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	,366**	,488**	,602**	1	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
TANGIBLE	Pearson Correlation	,766**	,770**	,832**	,798**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

**d. Empathy (Perhatian) (X4)**

<b>Correlations</b>						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	EMPATHY
X4.1	Pearson Correlation	1	,606**	,408**	,511**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	,606**	1	,441**	,652**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	,408**	,441**	1	,438**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
X4.4	Pearson Correlation	,511**	,652**	,438**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
EMPATHY	Pearson Correlation	,766**	,865**	,673**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

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



**e. Reliability (Kehandalan) (X5)**

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	RELIABILITY
X5.1	Pearson Correlation	1	,776**	,710**	,918**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	,776**	1	,783**	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	,710**	,783**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96
RELIABILITY	Pearson Correlation	,918**	,931**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96

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

**f. Kepuasan Nasabah (Y)**

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	KEPUASAN.NASABAH
Y1	Pearson Correlation	1	,731**	,631**	,568**	,830**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	,731**	1	,653**	,686**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	,631**	,653**	1	,728**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	,568**	,686**	,728**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
KEPUASAN.NASABAH	Pearson Correlation	,830**	,884**	,878**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

## Lampiran V : Hasil Uji Reliabilitas

### a. *Responsiviness (Daya Tanggap) (X<sub>1</sub>)*

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,884	3

### b. *Assurance (Jaminan) (X<sub>2</sub>)*

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,728	5

c. *Tangible (Bukti Langsung) (X<sub>3</sub>)*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,795	4

d. *Empathy (Perhatian) (X<sub>4</sub>)*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,797	4

e. **Reliability (Kehandalan) (X<sub>5</sub>)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	3

f. **Kepuasan Nasabah (Y)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

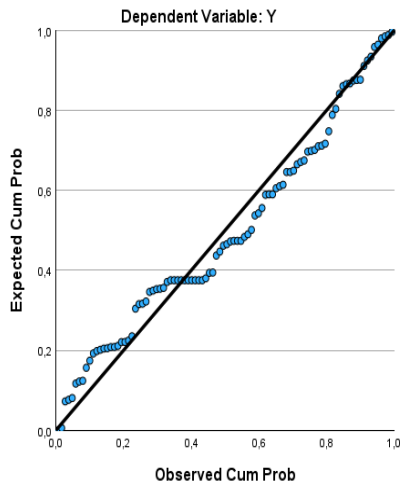
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	4



## Lampiran VI : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,56842149
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,081
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran VII : Hasil Uji Multikolinearitas

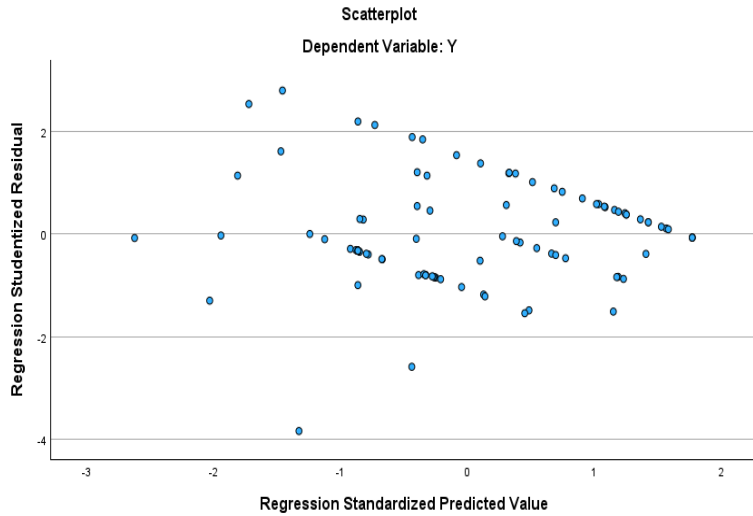
Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	2,140			2,048	
	RESPONSIVINESS	,020	,132	,019	,154	,878	,417	2,400
	ASSURANCE	,236	,102	,241	2,318	,023	,585	1,709
	TANGIBLE	,279	,112	,228	2,483	,015	,752	1,330
	EMPATHY	,241	,152	,248	1,591	,115	,260	3,839
	RELIABILITY	,091	,160	,079	,567	,572	,329	3,041

a. Dependent Variable: KEPUASAN.NASABAH

AR-RANLKY



## Lampiran VIII : Hasil Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran IX : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,140	2,048		1,045	,299
	RESPONSIVINESS	,020	,132	,019	,154	,878
	ASSURANCE	,236	,102	,241	2,318	,023
	TANGIBLE	,279	,112	,228	2,483	,015
	EMPATHY	,241	,152	,248	1,591	,115
	RELIABILITY	,091	,160	,079	,567	,572

a. Dependent Variable: KEPUASAN.NASABAH



## Lampiran X : Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,140	2,048		1,045	,299
	RESPONSIVINESS	,020	,132	,019	,154	,878
	ASSURANCE	,236	,102	,241	2,318	,023
	TANGIBLE	,279	,112	,228	2,483	,015
	EMPATHY	,241	,152	,248	1,591	,115
	RELIABILITY	,091	,160	,079	,567	,572

a. Dependent Variable: KEPUASAN.NASABAH



### Lampiran XI : Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176,930	5	35,386	13,628	,000 <sup>b</sup>
	Residual	233,695	90	2,597		
	Total	410,625	95			
a. Dependent Variable: KEPUASAN.NASABAH						
b. Predictors: (Constant), RELIABILITY, TANGIBLE, ASSURANCE, RESPONSIVINESS, EMPATHY						

### Lampiran XII : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 <sup>a</sup>	,431	,399	1,611
a. Predictors: (Constant), RELIABILITY, TANGIBLE, ASSURANCE, RESPONSIVINESS, EMPATHY				

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Febrina Fatin Hamama  
NIM : 190603103  
Tempat/ Tgl. Lahir : Aceh Barat Daya / 14  
Februari 2001  
Status : Mahasiswi  
Alamat : Dusun.Drien Labu Linta,  
Desa.Rambong, Kec.Setia,  
Kab.Aceh Barat Daya  
No. Hp : 0822 4456 7434  
Email : febrinafatin14@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

1. SD : 2012
2. SMP : 2015
3. SMA : 2018
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Alm. H. Yuswazir S.P  
Pekerjaan : Pensiunan PNS  
Nama Ibu : Hj. Minarni S.Pd  
Pekerjaan : Pensiunan PNS  
Alamat Orang tua : Dusun.Drien Labu Linta,  
Desa.Rambong, Kec.Setia, Kab.Aceh  
Barat Daya