

**PENGARUH PELAYANAN JASA PENGAMBILAN DANA PENSIUN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
SYARIAH MANDIRI KCP AEK KANOPAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara**

Oleh :

FAUZI ANSHORI HARAHAHAP

NIM. 0503162128

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Fauzi Anshori Harahap**
Nim : 0503162128
Tempat/ Tgl. Lahir : Gunung Melayu, 19 juli 1998
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat :Jln. Pasar III Ujung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN JASA PENGAMBILAN DANA PENSIUN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP AEK KANOPAN”** benar arya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 5 Nopember 2020

Yang membuat pernyataan



PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN JASA PENGAMBILAN DANA PENSIUN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
SYARIAH MANDIRI KCP AEK KANOPAN**

Oleh:

Fauzi Anshori Harahap

Nim. 0503162128

Dapat Disetujui Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, Oktober 2020

Pembimbing I



Dr. Zuhri M. Nawawi, MA

NIDN. 197608182007101001

Pembimbing II



Nurbaiti, M. Kom

Nip. 197908082015032001

Mengetahui
Ketua Prodi Perbankan Syariah



Dr. Zuhri M. Nawawi, MA

NIDN. 197608182007101001

ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan**” atas nama Fauzi Anshori Harahap. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Zuhrial M. Nawawi, MA dan Pembimbing II Ibu Nurbaiti, M.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *skala linkert* dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 76 responden Nasabah Dana Pensiun BSM Kcp Aek Kanopan, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multi kolinearitas. Pada uji hipotesis Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*) jasa pengambilan dana pensiun tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Kemudian pada uji hipotesis Daya tanggap (*Responsiveness*) dan Bukti fisik (*Tangible*) jasa pengambilan dana pensiun memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Kata kunci: Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, serta sholawat beriring salam tak lupa pula dihadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada ummatnya di dunia saatini.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP**

Aek Kanopan”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Saarljana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya dari pihak lain, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayahanda Prof. Dr. H. Saidurrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zuhrial M Nawawi, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Tuti Anggraini M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Sugianto, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan memeberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis.
6. Bapak Dr. Zuhrial M. Nawawi, MA selaku pembimbing skripsi I dan Ibu Nurbaiti, M.Kom selaku pembimbing skripsi II yang dengan kerendahanhati, kesabaran dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan,

ilmu, nasihat serta bimbingan yang sangat berarti selama penyelesaian skripsi ini.

7. Kedua orangtua saya tercinta, Ayahanda Paruntungan Harahap dan Ibunda Parhayati Siagian yang senantiasa selalu memberikan dorongan semangat nasehat serta doa kepada anaknya demi terselesaikannya skripsi ini
8. Kedua saudari kandung saya, Dian Fazlina Putri Harahap dan Nurul Rahmadani Harahap yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Orang spesial saya, Fitri Ramadani yang selalu memberikan dorongan semangat dan banyak membimbing dan nasehat serta selalu memotivasi kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya seluruh keluarga Perbankan Syariah A stambuk 2016, terima kasih telah menjadi teman yang baik bagi saya selama menjani perkuliahan.
11. Teman-teman kontraan saya, Rahmat, wisnu, Yoan, Alwi, Agus, Deni terimakasih selalu hadir dan menjadi teman saya diperantauan selama menempuh pendidikan.
12. Teman-teman Pondok Ahmadul Jariah, teman-teman KKN 105, teman-teman SD dan SMP, terimakasih atas semangat yang selalu diberikan kepada saya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Medan 2020

Fauzi Anshori Harahap

NIM 0503162128

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Identifikasi Masalah	5
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah	6
5. Tujuan Penelitian	6
6. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	8
1. Tinjauan Pustaka	8
a. Kepuasan Nasabah.....	8
b. Kualitas Pelayanan	11
c. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan.....	16
2. Kajian Terdahulu.....	17
3. Kerangka Teoritis	20
4. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

1. Pendekatan Penelitian.....	23
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
3. Populasi Dan Sampel.....	23
4. Data Penelitian	25
5. Teknik Pengumpulan Data	25
a. Obserpasi.....	25
b. Kuesioner	26
c. Defenisi Operasional	26
d. Teknik Analisa Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
1. Gambaran Umum Perusahaan	35
a. Sejarah Singkat Bank Mandiri Syariah Kcp Aek Kanopan	35
b. Visi Dan Misi Bank Mandiri Syariah Kcp Aek Kanopan.....	36
c. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Kcp Aek Kanopan	37
d. Budaya Kerja Bank Mandiri Syariah Kcp Aek Kanopan.....	37
e. Ruang Lingkup Bidang Usaha	38
1. Hasil Penelitian	44
A. Analisis Deskriptif Data Penelitian	44
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
b. Profil Responden Berdasarkan Usia	45
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
C. Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinearitas	50
3. Uji Heterokedastistas.....	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
D. Uji Hipotesis	53
b. Uji F.....	54

c. Uji T	55
2. Pembahasan	57
1. Pengaruh Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	58
2. Pengaruh Daya Tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	58
3. Pengaruh Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	59
4. Pengaruh Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	60
5. Pengaruh Bukti Fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun Nasabah Dana Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	60
6. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian Dan Bukti Fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan.....	61
BAB V PENUTUP	63
2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68
LAMPIRAN A.....	69

LAMPIRAN B	73
LAMPIRAN C	75
LAMPIRAN D	76
LAMPIRAN E	83
LAMPIRAN F	85
LAMPIRAN G	86

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu	17
Populasi Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan	24
Pengukuran Skala Likert	26
Defenisi Operasional	27
Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan	38
Jenis Kelamis Responden	45
Usia Responden	46
Uji Validitas	47
Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) X1	48
Uji Reliabilitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X2	48
Uji Uji Reliabilitas Jaminan (<i>Assurance</i>) X3	49
Uji Reliabilitas Kepedulian (<i>Emphaty</i>) X4	49
Uji Reliabilitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X5	49
Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Dana Pensiun	49
Uji Reliabilitas Keseluruhan	49
Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	50
Uji Multikolinearitas	51
Uji Heterokedastistas	52
Uji Regresi Linear Berganda	53
Koefisien Determinasi	55
Uji F	56
Uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Kerangka Konseptual	21
---------------------------	----

Lampiran

1. Kuesioner	70
2. Tabel Hasil Deskriptif Responden pernyataan pervariabel.....	74
3. Karakteristik Responden.....	76
4. Tabel Data Hasil Uji Instrument Validitas dan Reliabilitas	77
5. Tes Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
6. Tes Hasil Uji Hipotesis	86
7. Tabel R, Tabel t dan Tabel F.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.¹

Dalam menentukan kepuasan nasabah setidaknya ada lima faktor yang harus di perhatikan perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan atau jasa
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya²

Dalam kondisi persaingan yang ketat saat ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.³

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan

¹ Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga h.70-71

² Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 37.

³ Thio, S. 2001. Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: h. 61 – 71.

nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang di inginkan. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang bersifat negatif tentang produk tersebut. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal atau tidak puas.

Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.⁴

Kualitas pelayanan meliputi lima komponen, yaitu *pertama*, jaminan (*assurance*) kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. *kedua*, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. *ketiga*, bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan ekstensinya pada pelanggan. *Keempat*, kepedulian (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Sedangkan yang *kelima*, kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.⁵

Bank Syariah adalah perusahaan jasa yang bertumpu pada pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bagi perbankan merupakan tujuan utama agar nasabah tetap setia (loyal), sehingga secara financial menguntungkan bagi bank. Hal ini juga berlaku bagi nasabah Dana Pensiun yang melakukan pencairan gaji Dana Pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

Bank Syariah Mandiri merupakan *strategic bussiness* (SBU) dari Bank Mandiri Konvensional. Bank ini menjalankan bisnis nya dengan prinsip syariah.

⁴Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 8

⁵Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009, h.288.

Bank Syariah Mandiri mulai beroperasi menjalankan bisnisnya pada senin tanggal 25 rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁶ Semakin banyaknya persaingan dalam industri jasa perbankan memaksa PT. Bank Syariah Mandiri untuk mencari strategi yang paling tepat guna memenangkan persaingan. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri jasa perbankan adalah dengan cara menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Mandiri sangat memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah.

Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan merupakan salah satu Bank Syariah yang bekerjasama dengan PT TASPEN dalam hal melakukan penarikan pencairan gaji Dana Pensiun, Dana Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan.

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan kepada nasabah penerima Dana Pensiun. pada saat pencairan gaji dana pensiun, nasabah penerima dana pensiun dituntut harus datang langsung ke kantor Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan dengan tujuan pengambilan gaji dana Pensiun yang dilakukan dengan menggunakan Buku tabungan dan juga nantinya dibantu mengisi data yang telah ditetapkan oleh TASPEN melalui aplikasi TASPEN. Maka dari itu, sudah dipastikan bahwa nasabah Dana Pensiun merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, terdapat beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri kepada nasabah dana pensiun. bertepatan pada awal bulan banyaknya jumlah nasabah dana pensiun melakukan pengambilan gaji dana pensiun sehingga membuat nasabah dana pensiun yang kebanyakan adalah lansia tersebut harus mengantri sembari duduk di ruangan menunggu antrian, belum lagi kemudian nasabah Dana

⁶ <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>

Pensiun tersebut tidak diberikan fasilitas pelayanan yang cukup dengan adanya peraturan mengisi data melalui aplikasi TASPEN yang kebanyakan nasabah tidak memiliki android, sehingga nasabah harus mengantri untuk mengisi data online yang di bantu oleh satpam maupun CS dimana hal itu tidak efektif dikarenakan mengisi data online memiliki waktu yang cukup lama dan hal ini membuat para nasabah jenuh untuk mengantri, dan ditambah lagi dengan jumlah teller yang hanya berjumlah satu karyawan membuat pelayanan pencairan gaji dana pensiun berjalan lambat.

Selain itu, perihal fasilitas yang memang kurang memadai secara fisik baik berupa kursi untuk tempat antrian nasabah dan juga fasilitas majalah atau koran untuk para nasabah yang sedang menunggu antrian sehingga dapat mengurangi kejenuhan para nasabah. Hal yang paling menonjol terlihat dari kurangnya fasilitas kursi bagi para nasabah yang seharusnya menjadi hal mendasar untuk menjaga kenyamanan para nasabah.

Persyaratan yang harus dilakukan oleh nasabah dana pensiun untuk mengambil dana pensiun juga terlalu berbelit sehingga banyak memakan waktu dan juga mempersulit para nasabah diantaranya harus dilakukannya verifikasi dari aplikasi taspem bagi para nasabah, sementara nasabah harus mengambil dana pensiun langsung ke bank secara pribadi dan tidak diwakilkan selagi tidak adanya kendala yang tidak memungkinkan nasabah untuk datang kebank. Adapun jumlah nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan sebagai berikut:

**Populasi Nasabah Dana Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek
Kanopan**

No	Nasabah Dana Pensiun	Jumlah
	Jumlah Keseluruhan Nasabah	321

Sumber : Data Diolah oleh Peneliti 2020

Dengan populasi yang ada Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan harus memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah dana pensiun, baik itu dari fasilitas maupun kemudahan dalam bertransaksi, banyaknya nasabah yang datang diawal bulan bersamaan dengan cairnya gaji membuat Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan harus mempunyai cara tersendiri untuk mengkondisikan pengambilan dana pensiun.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait, **“Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat diteliti diidentifikasi sebagai berikut.

1. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan kepada nasabah Dana Pensiun masih kurang memuaskan hal itu bisa dilihat pada saat pencairan Dana Pensiun, terlihat banyak nasabah Dana Pensiun yang mengantri kemudian tidak diberikan fasilitas yang cukup dalam hal menunggu antrian tersebut. .
2. Persyaratan tambahan yang harus dilakukan nasabah Dana Pensiun yaitu mengisi aplikasi TASPEN yang sangat sulit dilakukan para nasabah dana pensiun dikarenakan faktor usia yang kurang memungkinkan, dan membutuhkan bantuan dari para karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan yang hanya memiliki satu teller.
3. Terjadi antrian yang cukup panjang dan lambat pada saat pengambilan Dana Pensiun dikarenakan jumlah teller karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan yang hanya terdapat satu karyawan.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menurut beberapa nasabah Dana Pensiun dinilai sangat lambat, sehingga kurang memuaskan bagi nasabah Dana Pensiun.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang mengakibatkan tidak tepatnya sasaran yang diharapkan, maka penulis hanya membatasi penelitian ini pada 5 variabel bebas yang meliputi lima komponen, yaitu keandalan (*reliability*) (X1), daya tanggap (*responsiveness*) (X2), jaminan (*assurance*) (X3), kepedulian (*emphaty*) (X4), buktifisik (*tangible*) (X5) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun (Y) sebagai variabel terikat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keandalan Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah mandiri KCP Aek Kanopan?
2. Apakah daya tanggap Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan?
3. Apakah jaminan Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan ?
4. Apakah kepedulian Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan?
5. Apakah bukti fisik Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan?
6. Apakah keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik Jasa pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) jasa pengambilan terhadap kepuasan Nasabah Dana Pensiun.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) jasa pengambilan terhadap kepuasan Nasabah Dana Pensiun.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) jasa pengambilan terhadap kepuasan Nasabah Dana Pensiun.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepedulian (*emphaty*) jasa pengambilan terhadap kepuasan Nasabah Dana Pensiun.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) jasa pengambilan terhadap kepuasan Nasabah Dana Pensiun.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik bagi pihak perbankan, pihak peneliti, ataupun pihak akademisi. Dan manfaat penelitian tersebut terurai sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan

- a. Memberikan informasi bagi Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mengenai persepsi dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.
- c. Sebagai bahan masukan bagi pihak Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa perbankan syariah.
- b. Merupakan kesempatan untuk lebih memahami mengenai persepsi dan harapan nasabah mengenai kualitas jasa dan kepuasan nasabah.
- c. Sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar (Sarjana Ekonomi/S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah FEBI UINSU.

3. Bagi Akademis

- a. Diharapkan dapat menjadi model penelitian untuk melakukan penelitian serupa.
- b. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas pelayanan jasa pada perbankan syariah.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dideperpsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik pengetahuan, kelas social, pengalaman, pendapatan maupun harapan.¹

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Ketidak puasan akan semakin besar apabila konsumen yang mengeluh merasakeluhannya tidak diselesaikan dengan cepat. Kondisi ini akan menyebabkan konsumen berprasangka buruk dan sakit hati, yang terpenting bagi konsumen adalah pihak perusahaan harus menunjukkan prihatin dan penyesalannya terhadap kekecewaan konsumen. Oleh karena itu, para karyawan harus dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi ini.²

Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa kurang tidak puas. Seseorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa, nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi jika nilai bagi konsumen adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen merasa nyaman.

¹Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*: Jakarta PT Indeks Gramedia h. 80

²Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 104.

b. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- 1) Kualitas produk :Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa : Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi : Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga : Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya : Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.³

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono adanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya: ⁴

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

d. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam Perspektif Islam, sikap saling tolong menolong yang diajarkan kepada umatnya harus selalu diterapkan guna memberikan kebaikan kepada

³*Ibid*, h. 37-38.

⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2005), h. 9.

sesama. Dalam hal muamalah, Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam QS. At-Taubah (09) : 59.

وَدُونَ ذُو الْقُرْبَىٰ وَالذُّرَىٰ وَإِذَا مَلَآتِ الْجُنُودُ أَلَمْ نَجْعَلْ لِرَسُولِنَا آيَاتٍ ۗ وَآخِرُ نَصْرِنَا لَدُنِّي ۗ

Artinya : *[Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan RasulNya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah karuniaNya, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah].*⁵

Dalam ayat ini Allah menjelaskan bagi mereka yang beriman kepada Allah dengan sebenarnya tentulah mereka tidak akan mencela atau membuat tuduhan kepada Rasulnya. Seharusnya mereka rida dan bersyukur kepada Allah terhadap pembagian harta itu, baik mengenai pembagian harta rampasan maupun zakat. Mereka meyakini bahwa Allah merupakan tempat memohon dan yang akan memberikan rahmat dan rezeki kepada makhluknya.

Kaitannya dengan kepuasan pelanggan adalah, sebuah transaksi ekonomi pasti tidak terlepas dari adanya penjualan dan pembelian dan hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk dan kualitas pelayanan yang diberikan, seseorang pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, seorang pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memberikan rasa kesenangan. Dan ketika pelayanan dan produk yang diberikan, seorang pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memberikan rasa kesenangan. Dan ketika pelayanan dan produk yang diberikan sudah maksimal maka bersyukurlah atas nikmat tersebut. Islam pun telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggan. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen islam yang kokoh, dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan Hadist.

⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, h. 196.

2 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler mendefinisikan “pelayanan” adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.⁶

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. Kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.⁷

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen. Karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja instansi.

Dari defenisi diatas kita bisa melihat bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan sangat berdampak positif guna memberikan kepuasan pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan. Menurut Nangoi, ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kepemimpinan : Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.⁸

⁶Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103.

⁷Ibid, h.91.

⁸ Nangoi, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) h. 132-133.

- 2) Semangat Kerja Tim : Tanpa semangat kerja tim, akan sulit menciptakan sikap yang berorientasi kepada nasabah. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
- 3) Teknologi : Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada nasabah.
- 4) Kepuasan Kerja Karyawan : pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

c. Menentukan Kualitas Pelayanan

Menurut A.Parasuraman, dalam Philip Kotler menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangible*) : Yaitu tampilan fisik pada tatanan perusahaan yang meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reliability*) : Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) : Yaitu respon atau kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
- 4) Kepedulian(*emphaty*) : Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan karyawan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi

dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- 5) Jaminan (*assurance*) : Yaitu mencakup pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan, bebas dari bahaya, resiko keraguan.⁹

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bentuk fisik): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a) Ketersediaan sarana dan prasarana seperti, tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.
 - b) Kebersihan yang selalu terjaga.
 - c) Mempunyai peralatan yang canggih dan modern.
 - d) Lokasi bank yang strategis
 - e) Karyawan bank berpenampilan rapi, dan memakai seragam.
- 2) *Reliability* (keandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a) Menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.
 - b) Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.
 - c) Langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.
 - d) Rasa percaya diri karyawan yang baik.
 - e) Keseriusan dalam memberikan pembiayaan.

⁹ Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 499.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c) Petugas/aparatur memberikan pengarahannya saat bertransaksi.
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan, dan ramah.
 - e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.
 - b) Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.
 - c) Petugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.
 - d) Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah.
 - e) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) *Kepedulian* (empati): Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal. Indikatornya adalah:
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b) Petugas melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.
 - c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
 - e) Memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah.¹⁰

e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut M. Napis Djunaedi, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal istilah *Khidmah*. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquran memerintahkan dengan sangat eksplisit agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam QS Ali- Imran (3): 159.

¹⁰Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h, 46.

syariah dengan industri keuangan lainnya.

¹¹ Abdul Malik Mujahid, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam, 2006), h. 375-376.

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah saling terkait karena kepuasan nasabah merupakan anteseden dari kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi. Kepuasan nasabah yang timbul setelah memperoleh pelayanan akan menimbulkan harapan nasabah.

Harapan pelanggan adalah elemen penting dimasa yang akan datang karena akan berdampak pada :

- a. Rekomendasi informal, misalnya komunikasi dari mulut ke mulut. Nasabah mempunyai harapan yang besar khususnya pada pelayanan yang diterima sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada keluarga, kolega dan temen-temennya.
- b. Rekomendasi formal, misalnya rekomendasi dari biro perjalanan atau publikasi melalui majalah khusus nasabah.
- c. Kebutuhan personal, setiap nasabah berbeda kebutuhan untuk setiap pelayanan sehingga kepuasan antara nasabah satu dengan yang lainnya juga berbeda.
- d. Pengalaman sebelumnya, nasabah memiliki perbedaan pengalaman masa lalu khususnya pelayanan yang telah diterima sehingga berbeda dalam harapan pelayanannya.
- e. Harga yang harus dibayar oleh nasabah atas kualitas pelayanan yang diterima.
- f. Semua elemen *promotional mix*. Seluruh elemen yang disampaikan kepada nasabah yang berpengaruh pada harapan.
- g. *Good corporate image*. Ini sangat penting karena berpengaruh positif pada harapan nasabah.
- h. Komunikasi eksternal. Pengaruh pesan yang dikirim keluar yang memiliki peran penting pada harapan pelanggan.¹²

¹²Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, (Yogyakarta, Andi, 2000), h. 25.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi-fungsi dari kuantitas pelayanan yang dikurangi harapan pelanggan, menurut Parasuraman, Zethmal dan Berry yang dirumuskan sebagai berikut : $Satisfaction = F (Service\ quality - Performance)$.

Berdasarkan rumus diatas, maka terdapat 3 hal kemungkinan yang terjadi, yaitu:

- a. $Service\ Quality < Expectation$: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, selain tidak memuaskan, juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. $Service\ Quality = Expectation$: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja dimata pelanggan, dan pelayanan yang diberikan tidak istimewa.
- c. $Service\ Quality > Expectation$: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi sekaligus memuaskan atau menyenangkan dan selalu yang diharapkan oleh pelanggan.¹³

B. Kajian Terdahulu

Pelaksanaan kajian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Judul/Tahun	Persamaan	Perbedaan	Isi/Hasil
1	Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI Tembung Oleh Yuhanna, Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan 2018.	Menggunakan 5 variabel yang sama yaitu, <i>Assurance</i> (jaminan) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), <i>Tangibles</i> (bukti fisik), <i>Emphaty</i>	Menggunakan penelitian kualitataif dengan mteode wawancara, observasi dan dokumentasi sertatambahan variabel yaitu	Dari hasil wawancara bersama informan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani sudah sesuai dengan prinsip syariahnya, dan dalam kegiatan

¹³Syafira Ulfa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mandiri(PERSERO) Tbk Kantor Cabang Medan Petisah*, SkripsiEkonomi Islam UINSU, 2018, h. 35.

		(empati), <i>Reability</i> (keandalan).	<i>Sharia Compliance</i> (kepatuhan pada syariat islam).	operasional sudah menjalankan enam dimensi kualitas pelayanan. Dimana enam dimensi kualitas pelayanan yang berbasis prinsip syariah tersebut adalah: kepatuhan pada syariat Islam, Jaminan, ketanggapan, bukti fisik, empaty, dan kehandalan. ¹⁴
2	Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan deangan Metode Serqual, oleh Maulani Mubarakati, Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan, 2017.	Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif, mengunakan teknik pengumpulan data kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi.	Tempat penelitian, jumlah populasi sampel, dan menggunakan variabel bebas yaitu kepatuhan pada syariat islam.	Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara keseluruhan dinilai sangat baik atau telah sesuai antara persepsi dan harapan nasabah selama ini. Hal ini tercermin dari hasil analisis antara kinerja dengan tingkat kepentingan nasabah yang memberikan hasil sebesar 0,97% atau 96,58%. ¹⁵
3	Jurnal, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang	Menggunakan 5 Variabel Yang Sama Yaitu, <i>Assurance</i>	Lokasi penelitian, jumlah populasi dan	Dari hasil penelitian dari kelima dimensi kualitas pelayanan

¹⁴Yuhanna, Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG, UINSU,(2018), h. 65

¹⁵Maulani, Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan deangan Metode Serqual, UINSU,(2017), h. 109

	Pekanbaru Oleh Anita Sari & Marianty Ibrahim, Mahasiswa Universitas Riau, 2015	(Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reability</i> (Keandalan). Menggunakan Teknik Yang Sama Yaitu Penelitian Deskriptif Kuantitatif.	sampel serta menggunakan dua metode penelitian.	jasa terhadap kepuasan nasabah, bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik dilihat dari total skor penelitian semua kinerja berada dalam kategori baik yang berjumlah 5. 752 ¹⁶
4	Jurnal, Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta Oleh Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Belk Dan Bagus Sartono, Mahasiswa Institut Pertanian Bogor, 2017	Terdapat 5 Variabel penelitian yang sama yaitu <i>assurance</i> (Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reability</i> (Keandalan).	Lokasi penelitian dengan 5 wilayah yaitu Jakarta barat, Jakarta pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Utara, menggunakan 8 variabel bebas, dan alat analisis menggunakan metode SEM.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel <i>price</i> (harga), <i>service portofolio</i> (portofolio jasa yang ditawarkan) <i>reliability</i> (kehandalan) dan <i>tangible</i> (keterwujudan). ¹⁷
5	Jurnal Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia) oleh Suryani, 2014	Menggunakan lima variabel yang sama yaitu <i>Assurance</i> (jaminan) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), <i>Tangibles</i> (bukti fisik), <i>Emphaty</i> (empati), <i>Reability</i> (kehandalan).	Menggunakan metode penelitian survey, jumlah poulasi sampel, waktu dan tempat peneliitian.	Hasil uji reliabilitas dan validitas memperlihatkan bahwa 13 butir pertanyaan terbukti memenuhi syarat reliabilitas dan validitas item. Berdasarkan analisis faktor diperoleh besaran

¹⁶Anita Sari Dan Marianty Ibrahim, Jurnal "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru", UNRI, (2015), H.6

¹⁷Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Belk Dan Bagus Sartono, jurnal "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ " Di Jakarta , Institut Pertanian Bogor, (2017), h.425

				<p>nilai <i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> (KMO) adalah sebesar 0,727. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen ini valid karena nilai KMO telah melebihi dari 0,5.¹⁸</p>
--	--	--	--	---

Adapun beberapa perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada objek penelitian dan periode waktu penelitian. Meskipun pada umumnya ruang lingkup penelitian hampir sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu dengan menggunakan beberapa variabel penelitian yang sama. Dalam penelitian ini memfokuskan pada satu objek variabel yaitu kepuasan pelayanan kepada Nasabah Dana Pensiun dengan penggunaan lokasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

C. Kerangka Teoritis

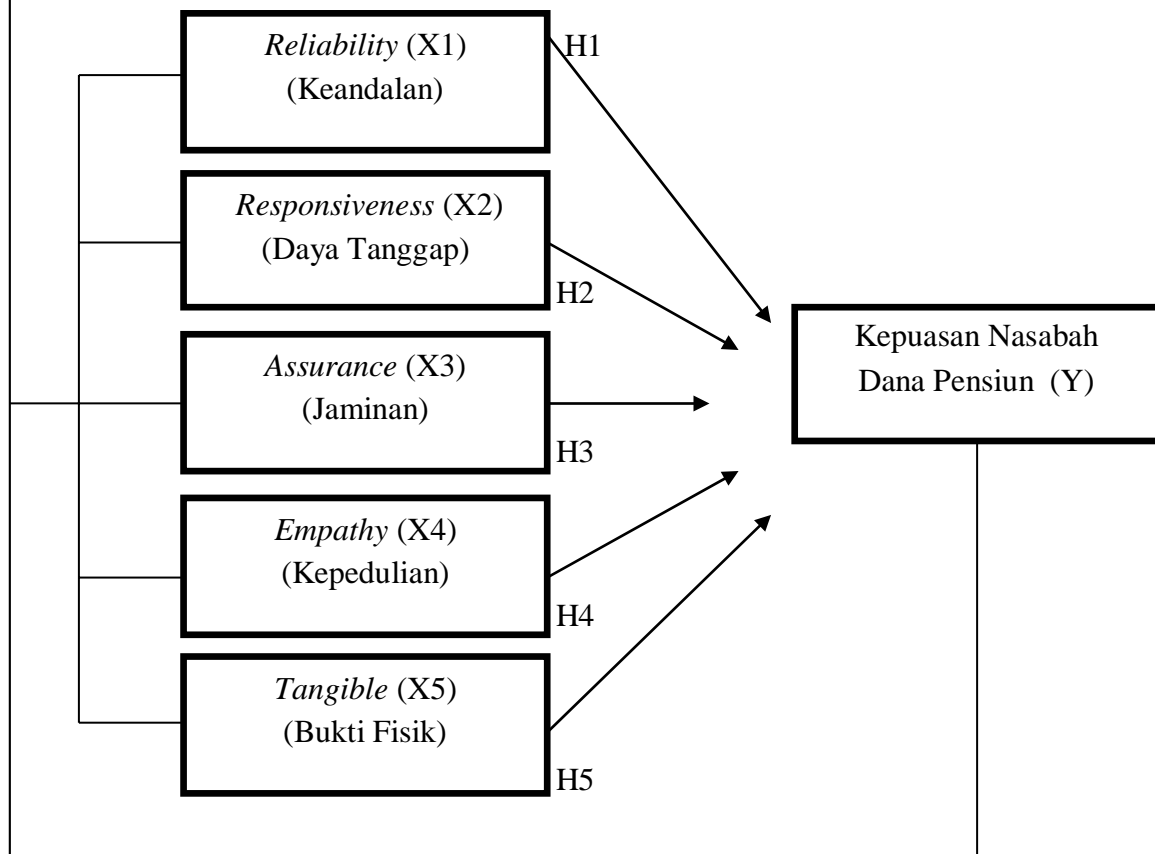
Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam suatu Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan adalah pelayanan. Apabila jasa yang diharapkan sesuai harapan atau lebih dari harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Bank harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan layanan yang prima pada nasabah. Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan agar mampu bersaing secara positif untuk menarik perhatian nasabah maupun mempertahankan nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah.

Kerangka penelitian ini menjelaskan sebuah model struktural dikembangkan dalam penelitian ini dengan mengambil dimensi kualitas pelayanan

¹⁸Suryani, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia), (2014), h. 249

sebagai inti dari kerangka pemikiran ini yang berpengaruh pada kepuasan nasabah yang terdiri dari keandalan (*reliability*)(X1), daya tanggap (*responsiveness*)(X2), jaminan (*assurance*)(X3), kepedulian (*emphaty*)(X4), bukti fisik (*tangible*)(X5) adalah faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun(Y).

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian, yaitu:

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.
Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.
2. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

3. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

4. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

5. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

6. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti Fisik (*tangible*). terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa dimensi keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti Fisik (*tangible*). terhadap kepuasan nasabah Dana Pensiun.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini ditujukan kepada setiap individu Nasabah Dana Pensiun dimulai dari nasabah tahun 2016 hingga 2019. dan kemudian Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan sebagai lokasi pendukung penelitian saat melakukan penarikan Dana Pensiun. Serta Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini ialah dimulai pada Januari 2020 dan selesai pada April 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah totalitas objek atau keseluruhan item psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Populasi suatu unit analisis tergantung pada fenomena yang diamati yang akan dicarikan solusinya melalui penelitian, sehingga besarnya populasi bervariasi, bisa terbatas atau tidak terbatas.² Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Nasabah Dana Pensiun. Yang dimulai dari 2016 berjumlah 75 nasabah, 2017 berjumlah 83 nasabah, 2018 berjumlah 74 nasabah dan 2019 yang berjumlah 89 nasabah, jadi total keseluruhan jumlah nasabah dana pensiun adalah berjumlah 321 nasabah.³ Secara lebih detail, perincian jumlah Nasabah Dana Nasabah dapat dilihat pada table berikut:

¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 38.

² Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks. h. 32

³ Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan

Tabel 3.1
Populasi Nasabah Dana Pensiun
Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan

No	Nasabah Dana Pensiun	Jumlah
	Jumlah Keseluruhan Nasabah	321

Sumber : Data Diolah oleh Peneliti 2020

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau ukuran sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif.¹⁹⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, pada metode ini diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria ataupun sifat.

Adapun kriteria dari penelitian ini :

- a. Nasabah Dana Pensiun BSM KCP Aek Kanopan tahun 2016 hingga 2019
- b. Nasabah Dana Pensiun BSM KCP Aek Kanopan yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bank BSM Aek Kanopan.

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam menentukan seberapa banyak sampel, yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

⁴Nur Aswawi Dan Masyhuri, Metodologi “*Riset Manajemen Pemasaran*, (UIN-Malang:UIN-Malang Prees, 2009) H.130/131

1 = Konstanta

e2 = Standart error atau persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 10%

$$\text{maka ; } \frac{321}{1+321 (0.1)^2} = \frac{321}{4,21} = 76,25 = 76$$

Dari hasil perhitungan di atas, banyaknya sampel yang diteliti sebanyak 76 Nasabah Dana Pensiun dari tahun nasabah tahun 2016 hingga 2019.

D. Data Penelitian

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan proposal ini. Penulis memperoleh data yang bersumber dari data primer. Data primer menurut Sugiyono adalah sumber data langsung memberikan data pada pengumpul data. Data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menguji hipotesis adalah data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Data ini diperoleh dari, hasil observasi secara langsung, wawancara, penyebaran angket kepada pihak lain.²⁰⁵

Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah Dana Pensiun terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan kepada nasabah Dana Pensiun.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.⁶ Dalam hal ini peneliti berusaha melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian yang dilakukan yaitu terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan terhadap Nasabah Dana Pensiun saat melakukan penarikan dana pensiun. Waktu observasi telah dilaksanakan 20 Januari 2020 kemudian hasil observasi dilampurkan pada bagian hasil pembahasan bab iv penelitian.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Penerbit CV. Alfabeta, cet 6, 2004), h.

⁶Ahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan:Febi UIN-SU Press,2016) H. 54

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner penelitian kepada Nasabah Dana Pensiun yang dalam kategori pernah melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Lalu kuesioner juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala *Likert* 5 point berbentuk *Checklist*. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Ada beberapa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Primer yang diolah 2020

3. Defenisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada suatu atau lebih faktor lainnya dan juga untuk mempermudah dalam membahas dalam penelitian yang akan dilakukan.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah totalitas pelayanan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah variable *independent* (X) pada penelitian ini.⁷ Menurut Sugiyono variabel independent (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atas timbulnya variabel dependent (terikat).⁸ Terdapat lima indikator kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

- 1) Daya Tanggap (*responsiveness*) : Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan nasabah
- 2) Keandalan (*reliability*) : Kehandalan dalam melayani nasabah

⁷ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta : Penerbit Andi, ed. 1, 2004), h. 59.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 61.

- 3) Jaminan (*assurance*) : Keamanan yang dirasakan nasabah
- 4) Perhatian (*emphaty*) : Empati yang didapat nasabah
- 5) Buti Fisik (*tangible*) : Fasilitas yang dimiliki

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul atas pelayanan yang diberikan karyawan. Kepuasan nasabah adalah variabel *intervening* (Y) pada penelitian ini. Variabel *intervening* merupakan variabel antara atau penyela yang terletak antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Menurut Sugiyono, variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.⁹

Terdapat lima indikator kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Puas terhadap fasilitas yang disediakan
- b. Puas dalam bertransaksi
- c. Puas dalam kemampuan pelayanan karyawan.
- d. Tidak ada complain nasabah.
- e. Kinerja bank sesuai harapan nasabah.

Tabel 3.3 Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Item
1	Keandalan <i>Reliability</i> (X1)	Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya	1. Dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.	1
			2. Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.	2
			3. Langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.	3
			4. Rasa percaya diri karyawan yang baik.	4
			5. Keseriusan dalam memberikan pelayanan.	5

⁹*Ibid*, h. 63.

2	Daya Tanggap <i>Responsiveness</i> (X2)	Kesanggupan untuk membantu dan menyediakaann pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	6
			2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	7
			3. Petugas/aparatur memberikan pengarahannya saat bertransaksi.	8
			4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah.	9
			5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.	10
3	Jaminan <i>Assurance</i> (X3)	Kemampuan dan keramahann serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	1. Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.	11
			2. Petugass memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.	12
			3. Ptugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.	13
			4. Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah.	14
			5. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.	15
4	Kepedulian <i>(Emphaty)</i> (X4)	Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada nasabah.	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	16
			2. Petugas melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.	17
			3. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda bedakan	18

			pelanggan 4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 5. Memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah.	19 20
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X5)	Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkaantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.	1. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya. 2. Kebersihan yang selalu terjaga. 3. Mempunyai peralatan yang canggih dan modern. 4. Lokasi bank yang strategis 5. Karyawan bank berpenampilan rapi, dan memakai seragam.	21 22 23 24 25
6	Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil evaluasi setelah mendapatkan pelayanan.	1. Puas terhadap fasilitas yang disediakan 2. Puas dalam bertransaksi 3. Puas dalam kemampuan pelayanan karyawan 4. Tidak ada complain nasabah 5. Kinerja bank sesuai dengan harapan nasabah	26 27 28 29 30

Sumber: Data Primer yang diolah 2020

4. Teknik Analisa Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan *software SPSS 21 Statistics*. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode Korelasi Person atau metode *corrected item-total correlation*.¹⁰

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Duwi, reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 21*. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r alpha $>$ r tabel, maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika r alpha $<$ r tabel, maka pertanyaan tidak reliabel.

b. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistiki deskriptif merupakan penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

¹⁰ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah suatu data distribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan Kolmogrov-smirnov test yang terdapat pada program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila signifikan $>0,05$. Ada beberapa cara untuk mengujinya, salah satunya dengan analisa grafik. Dengan metode grafik kita dapat melihat data yang digunakan memberikan distribusi normal atau tidak dengan melihat grafik histogram dan *normal probability plot*.⁵⁴ Melihat probability plot adalah sebagai berikut.

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan digunakannya uji ini adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.¹¹

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan *Homokedastisitas*. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut *Heteroskedastisitas*. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai sig $> 0,05$ berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

¹¹*Ibid*, h. 206.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah Dana Pensiun)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

X₁ = Reliability,

X₂ = Responsiveness,

X₃ = Assurance,

X₄ = Empathy,

X₅ = Tangible

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b₁ = Besarnya Kenaikan (Penurunan) Y Dalam Satuan, Jika X₁ Naik (Turun).

b₂ = Besarnya Kenaikan (Penurunan) Y Dalam Satuan, Jika X₂ Naik (Turun).

b₃ = Besarnya Kenaikan (Penurunan) Y Dalam Satuan, Jika X₃ Naik (Turun).

b₄ = Besarnya Kenaikan (Penurunan) Y Dalam Satuan, Jika X₄ Naik (Turun).

b₅ = Besarnya Kenaikan (Penurunan) Y Dalam Satuan, Jika X₅ Naik (Turun).

E = Error Term

¹²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 174.

d. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur untuk menguji pendugaan suatu fenomena dari perilaku konsumen atau perilaku pasar. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t yang digunakan adalah uji t dua sampel bebas atau *paired sample t-test*, yang berarti variabel berasal dari populasi yang sama. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai (R^2) kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ditambahkan satu variabel independen, maka (R^2) pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengacu pada nilai *Adjusted* (R^2). Nilai *Adjusted* (R^2) bisa saja naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.¹³

b. Uji-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan melihat pada ANOVA yang membandingkan *Mean of Squares* dari regresidan *Mean of Squares* dari residual, sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

- 1) Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0.05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

¹³*Ibid*, h. 250.

- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji-T

Uji statistik T pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat Ghazali (2011). Dalam hal ini apakah variabel dimensi kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen atau nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Quick Look* dan juga membandingkan nilai statistik T dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat $\alpha=5\%$. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :¹⁴

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

¹⁴*Ibid*, h. 248.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca bisnis ekonomi dan moneter 1997 – 1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipanggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat. Tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil keputusan/tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain, serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS). Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan

UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, TPPS segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto SH No. 23 Tanggal 8 September 1999. Perubahan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999. BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank SyariahMandiri.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank ini hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di PerbankanIndonesia. Selanjutnya pada tahun 21 juni 2007 berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 12/1209/DPbS resmi membuka kantor cabang di kota duri yang merupakan kantor cabang ke-83 dari 414 jaringan kantor BSM yang ada di 33 provinsi di Indonesia saat ini, yang terletak di Jalan Hangtuah No.33B Duri Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau.

2. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan

a. Visi Bank Syariah Mandiri

Menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yangberkesinambungan
- 2) Mengutamakan penghimpunandana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)

- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
- 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat

c. Tujuan Didirikan Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan

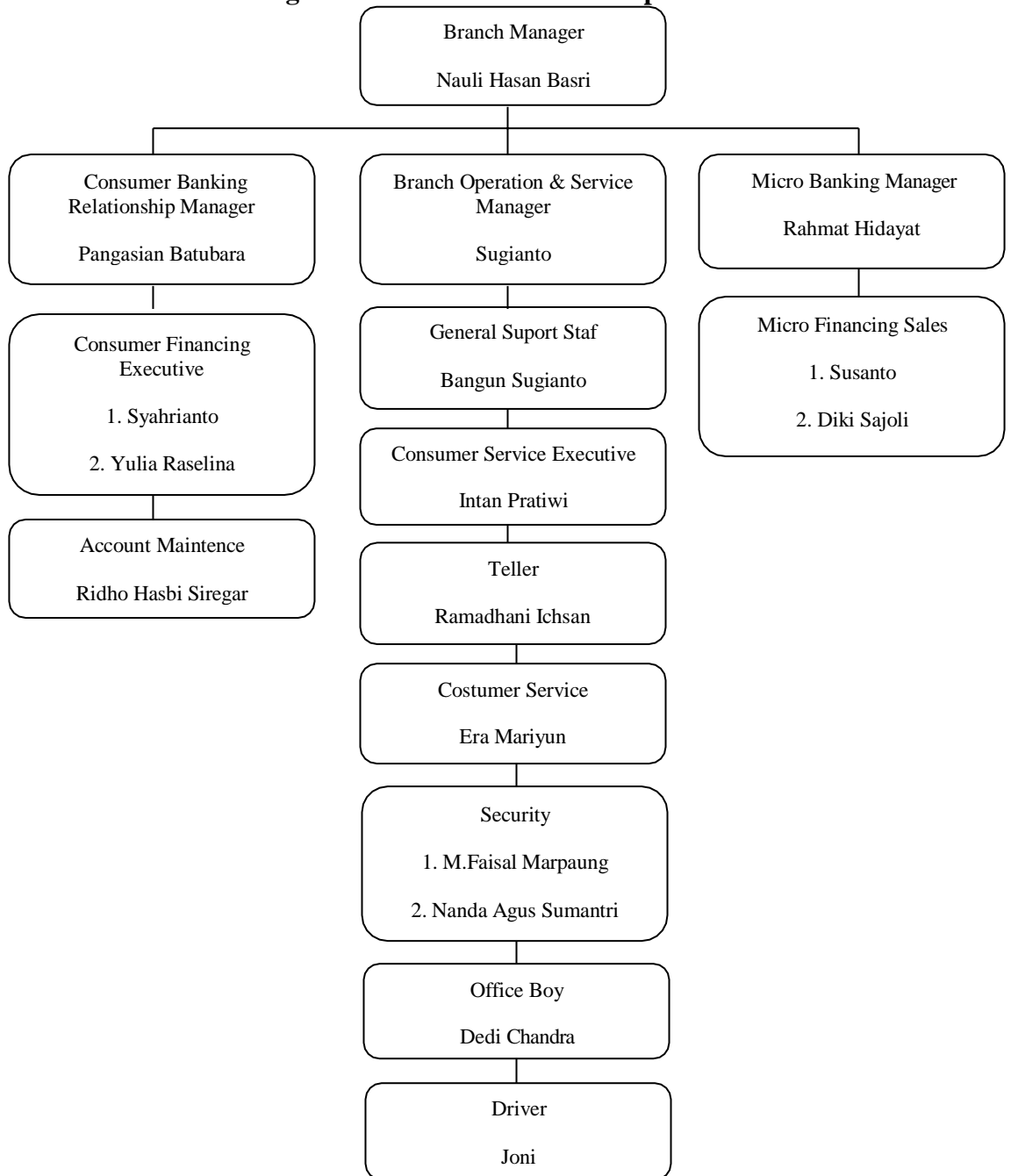
Tujuan didirikannya Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat yang setara terkait pada pelayanan jasa Bank BTN Syariah.

3. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, struktur organisasi memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertical maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi Bank Syari'ah Mandiri sebagai berikut :

Tabel 4.1

Struktur Organisasi BSM KCP Aek Kanopan



4. Budaya Kerja Bank Mandiri Syariah KCP Aek Kanopan

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap *akhlaqul karimah* (budi pekerti mulia), yang terangkum dalam lima pilar yang disingkat dengan SIFAT, yaitu:

1. Siddiq (Integritas) : Menjaga Martabat dengan Integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berpikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilakuteladan.
2. Istiqomah (Konsistensi) : Konsisten adalah Kunci Menuju Sukses.Pegangteguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabarandanpercayadiri.
3. Fathanah (Profesionalisme) : Profesional adalah Gaya KerjaKami.Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil danadil.
4. Amanah (Tanggung-jawab) : Terpercaya karena Penuh Tanggung Jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin.
5. Tabligh (Kepemimpinan) : Kepemimpinan Berlandaskan Kasih-Sayang.Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

Rumusan nilai-nilai Budaya SIFAT tersebut merupakan penyempurnaan oleh Tim Pengembangan Budaya SIFAT (TPBS).

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT Bank Syariah Mandiri Aek Kanopan, menawarkan produk – produk sebagai berikut :

Pendanaan

- a. Tabungan BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di counter BSM atau melaluiATM.
- b. Tabungan Berencana BSM, simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- c. Tabungan Simpatik BSM, simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat tertentu yang telahdisepakati.
- d. Tabungan BSM Dollar, simpanan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan slippenarikan.

- e. Tabungan Mabrur BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *mudharabahmuthlaqah*.
- f. Tabungan Kurban BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.
- g. Tabungan BSM Investa Cendekia, tabungan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) yang dilengkapi perlindungan asuransi.
- h. Deposito BSM, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *MudharabahMuthlaqah*.
- i. Deposito BSM Valas, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.
- j. Giro BSM Euro, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanannya dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- k. Giro BSM, sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- l. Giro BSM Valas, sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diberlakukan

sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksiusaha.

- m. Giro BSM Singapore dollar, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Dengan prinsip ini, daa giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksiusaha.
- n. Obligasi Syariah Mudharabah, surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emiten (BSM) untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuhtempo.

Pembiayaan

- a. Pembiayaan Murabahah BSM, pembiayaan yang menggunakan akad jual beliantarabankdannasabah.Bankmembelibarangyang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga produk ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.
- b. Pembiayaan Mudharabah BSM, pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank, keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati. Pembiayaan ini dikelola berdasarkan prinsip bagihasil.
- c. Pembiayaan Musyarakah BSM, pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini untuk kegiatan usaha produktif. Bagi hasil brdasarkan perhitungan *revenue sharing* atau *profitsharing*.
- d. Pembiayaan Edukasi BSM, pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pndidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

- e. Pembiayaan Griya BSM, pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.
- f. Pembiayaan Griya BSM Optima, Pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat meng-cover total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan kecukupan debt to service ratio Nasabah.
- g. Pembiayaan Griya Bersubsidi, pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.
- h. Pembiayaan Umroh, pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi biaya perjalanan umroh namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad ijarah.
- i. Pembiayaan Griya BSM DP 0%, pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas di lingkungan *developer* maupun *non developer* tanpa dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah (nilai pembiayaan 100% dari nilai taksasi).
- j. Pembiayaan kepada Pensiunan, penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) .akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.
- k. Pembiayaan peralatan kedokteran, pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.
- l. Pembiayaan Dana berputar BSM, fasilitas pembiayaan modal kerja

dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu- waktu berdasarkan kebutuhan riilnasabah.

- m. Pembiayaan BSM Implan, pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan/Kopkar yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para anggota koperasi karyawan atau karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawanterbatas.
- n. Pembiayaan Resi Gudang, pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).
- o. Pembiayaan PKPA, Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan. Pola penyaluran yang digunakan adalah executing (kopkar sebagai nasabah), sedangkan proses pembiayaan dari kopkar kepada anggotanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab penuhkopkar.
- p. Gadai Emas BSM, pinjaman kepada perorangan dengan jaminan barang atau emas berdasarkan akad *qardh walijarah*.
- q. Pembiayaan Talangan Haji, pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana memperoleh kursi atau saat haji dan pada saat pelunasan BPIH. Dana talangan ini menggunakan akad *qardh walijarah*.
- r. Pembiayaan Isthisna⁴BSM
- s. Qardh, merupakan pinjaman kebajikan (bebas *margin*/bagi hasil),

bank hanya membebankan biaya administrasi kepada nasabah sebagai komisi pelayanan (*Cost as service fee*).

- t. Ijarah Muntaiyah Bitamliik, serupa dengan *ijarah*, adanya komitmen dari nasabah untuk membeli asset pada akhir periode sewa dan pajak pemerintah termasuk di dalam kontrak (*pass on to the customer in contract*).
- u. Hawalah, factoring atau anjak piutang, dimana para nasabah yang memiliki piutang kepada pihak ketiga memindahkan piutang itu kepada bank, bank lalu membayar piutang tersebut dan bank menagihnya dari pihak ketigaitu.
- v. Salam, akad jual beli suatu barang dimana harganya dibayar dengan segera, sedangkan barangnya akan diserahkan kemudian dalam jangka waktu yang disepakati. Perbedaan dengan Isthisna' hanya terletak pada cara pembayarannya. Salam pembayarannya harus di muka sedang pada Isthisna' boleh di awal, di tengah atau diakhir.

Produk Jasa

- a. *Call BSM*
- b. *BSM Card (ATM&DebitCard)*
- c. *Sentra BayarBSM*
- d. *BSM SMS Banking*
- e. *BSM Mobile BankingGPRS*
- f. *BSM Pooling Fund* adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank yang memudahkan nasabah untuk mengatur/mengelola dana disetiap rekening yang dimiliki nasabah secara otomatis sesuai keinginannasabah.
- g. *Jual Beli Valas BSM*, pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh BSM dengannasabah.
- h. *Bank Garansi BSM*, janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga menggunakan akad kafalah, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan, pihak

yang dijamin (nasabah) tidak memenuhikewajibannya.

- i. BSM *Electronic Payroll*, pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman, dan fleksibel
- j. SKBDN BSM (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri), janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (applicant) yang mengikat BSM sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau ordernya
ataumengaksesdanmembayarweselpadasaatjatuhtempoyangditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.
- k. BSM SUCH (Saudi Umrah & Haj Card) adalah kartu Prabayar dalam mata uang *Saudi Arabiyani Riyal*.
- l. Reksadana Mandiri Investa Syariah Berimbang

1. Hasil Penelitian

A. Analisis deskriptif penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah dana pensiun yang melakukan pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Total nasabah dana pensiun yang menjadi responden sebanyak 76 responden setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu, adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin dan usia. Berikut pengelompokan responden berdasarkan kuisisioner yang telah disebar kepada nasabah dana pensiun:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.2 Responden Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	23	30.0	30.0	30.0
Valid Wanita	53	70.0	70.0	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.3 diatas, dapat diketahui jenis kelamin nasabah dana pensiun sebagai responden yaitu sebanyak 53 orang nasabah berjenis kelamin wanita dengan besar persentase 70%, sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin pria sebanyak 23 orang nasabah dengan besar persentase 30%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin wanita.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Responden Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
58-60	27	35.5	35.5	35.5
60-62	33	43.4	43.4	78.9
Valid 62-64	11	14.5	14.5	93.4
64-66	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden nasabah berdasarkan usia 58-60 tahun berjumlah 27 orang nasabah dengan besar persentase 35.5%, usia 60-62 tahun berjumlah 33 orang nasabah dengan besar persentase 43.4%, usia 62-64 tahun berjumlah 11 orang nasabah dengan besar persentase 14.5%, sedangkan untuk sisanya adalah usia 64-66 tahun berjumlah 5 orang nasabah dengan besar persentase 6.6%. Dengan demikian tingkat usia yang paling potensial adalah usia 62-64 tahun.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat

dikatakan valid maka nilai r hitung $>$ r tabel. Dalam penelitian ini, jumlah data yang dapat digunakan sebanyak 76 kuesioner, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), maka nilai r tabel dari 76 adalah 0,226. uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.4 Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>) X1	P01	0,678	0,226	Valid
	P02	0,427	0,226	Valid
	P03	0,468	0,226	Valid
	P04	0,660	0,226	Valid
	P05	0,704	0,226	Valid
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) X2	P06	0,668	0,226	Valid
	P07	0,675	0,226	Valid
	P08	0,660	0,226	Valid
	P09	0,655	0,226	Valid
	P10	0,610	0,226	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>) X3	P11	0,505	0,226	Valid
	P12	0,661	0,226	Valid
	P13	0,654	0,226	Valid
	P14	0,682	0,226	Valid
	P15	0,569	0,226	Valid
Kepedulian (<i>Emphaty</i>) X4	P16	0,531	0,226	Valid
	P17	0,662	0,226	Valid
	P18	0,597	0,226	Valid
	P19	0,695	0,226	Valid
	P20	0,656	0,226	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X5	P21	0,478	0,226	Valid
	P22	0,477	0,226	Valid
	P23	0,568	0,226	Valid
	P24	0,405	0,226	Valid

	P25	0,513	0,226	Valid
Kepuasan Nasabah Dana Pensiun	P26	0,564	0,226	Valid
	P27	0,647	0,226	Valid
	P28	0,621	0,226	Valid
	P29	0,666	0,226	Valid
	P30	0,630	0,226	Valid

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dengan melihat tabel 4.5, dapat diketahui besarnya r-hitung dari seluruh butir pernyataan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan r-hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r-tabel, dimana r-tabel sebesar 0,226 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat *reliable*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60% atau Uji reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (*Reliability*) X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Daya Tanggap (*Responsiveness*) X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Jaminan (*Assurance*) X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kepedulian (*Emphaty*) X4

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Bukti Fisik (*Tangible*) X5

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah dana Pensiun (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Keseluruhan

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan (X1)	0,828	Reliabel
Daya tanggap (X2)	0,910	Reliabel
Jaminan (X3)	0,893	Reliabel
Kepedulian (X4)	0,909	Reliabel
Bukti fisik (X5)	0,808	Reliabel
Nasabah Dana Pensiun (Y)	0,917	Reliabel

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien Cronbach's Alpha lebih

besar dari 0,6 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrument untuk penelitian selanjutnya.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Untuk itu dilakukan uji *sample Kolmogrov Smirnov Test*. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui *normal probability plot*. Uji normalitas data dilihat dengan melihat pola kurva penyebaran pada grafik P-Plot. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika penyebaran memiliki garis normal, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4.12 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar diz ed Residual	Unstandar di zed Residual	Unstandardized Residual
N		76	76	76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	1.96524343	1.96524343	1.96524343
Most Extreme Differences	Absolute	.104	.104	.104
	Positive	.064	.064	.064
	Negative	-.104	-.104	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.991	.991	.991

Asymp. Sig. (2-tailed)	.280	.280	.280
------------------------	------	------	------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai *asymptotic significant (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan Kolmogorov-Smirnov menggunakan *Software SPSS Statistics 21*.

Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov nilai *asymptotic significant (2-tailed)* diatas berjumlah 0,280 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinearitas digunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Data penelitian ini dinyatakan bebas multikolinearitas apabila $VIF < 10$. Uji ini menggunakan *SPSS Statistics 21*.

Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Keandalan	.259	3.864
Daya tanggap 1	.225	4.436
Jaminan	.346	2.888

Kepedulian	.297	3.370
Bukti fisik	.373	2.682

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah dana pensiun

Sumber: Data Primer yang diolah 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.14, dapat dilihat bahwa $tolerance > 0,1$ dan $VIF < 10$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multi kolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Uji Heterokedastistas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pegamatan lain berbeda berarti ada gejala heterokedastistas dalam model regresi tersebut. metode yang dilakukan dengan menggunakan uji glejser, uji glejser adalah meregresikan anatara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastistas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic21*.

Tabel 4.14 Uji Heterokedastistas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.268	.902		4.734	.000
Keandalan	.017	.078	.042	.215	.831
1 Daya tanggap	-.052	.067	-.161	-.775	.440
Jaminan	.075	.060	.211	1.258	.212

Kepedulian	-.076	.058	-.238	-1.316	.192
Bukti fisik	-.097	.061	-.258	-1.594	.115

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan hasil uji heterokedastistas pada table 4.15 diperoleh hasil signifikansi X1 sebesar 0,831, X2 sebesar 0,440, X3 sebesar 0,212, X4 sebesar 0,192 dan X5 sebesar 0,115, sehingga secara keseluruhan variabel X memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari nilai p 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastistas dari data yang diperoleh.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel- variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*.

Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Keandalan	.107	.132	.087	.811	.420
1 Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah dana pensiun

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan output SPSS diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y' = -1.334 + 0.107X_1 + 0.315X_2 + 0.145X_3 + 0.170X_4 + 0.303X_5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- a. Konstanta sebesar -1.334 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik, maka kepuasan nasabah dana pensiun akan sebesar -1.334.
- b. Koefisien regresi variabel Keandalan (X1) sebesar 0,107 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Keandalan (X1), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,107 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- c. Koefisien regresi variabel Daya tanggap (X2) sebesar 0,315 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Daya tanggap (X2), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,315 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- d. Koefisien regresi variabel Jaminan (X3) sebesar 0,145 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Jaminan (X3), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,145 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- e. Koefisien regresi variabel Kepedulian (X4) sebesar 0,170 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Kepedulian (X4), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,170 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- f. Koefisien regresi variabel Bukti fisik (X5) sebesar 0,330 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Bukti fisik (X5), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,330 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

D. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabelbebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS *Statistic 21*. Dari hasil nanalisis data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.735	2.023

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan table 4.17, diperoleh hasil bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0735 hal ini berarti variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 73,5%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya 26,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

b. Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat. Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

- a. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $F \text{ hitung} < F \text{ table}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $F \text{ hitung} > F \text{ table}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Tabel 4.17 Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1033.166	5	206.633	50.496	.000 b
	Residual	343.734	84	4.092		
	Total	1376.900	89			

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Pada tabel diatas diperoleh bahwa nilai $F = 50,496$ dengan tingkat probability ($0,000 < 0,05$). Setelah mengetahui besarnya F hitung, maka dapat di bandingkan dengan F tabel.

Untuk mencari F tabel maka memerlukan rumus:

$$F \text{ tabel} = F(k ; n-k) = F(5 ; 85) = 2,32$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel independent (bebas) n = Jumlah sampel (responden)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $50,496 > F$ table $2,32$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y .

c. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t *statistic 21* untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan signifikansi sebesar $0,05$, adapun syarat uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.18 Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Keandalan	.107	.132	.087	.811	.420
1 Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1) = t (0,025 ; 84) = 1,98$$

Untuk mencari nilai T tabel maka memerlukan rumus :

Keterangan:

$\alpha = 0,05$ (5%)

k = Jumlah variabel independent (bebas) n = Jumlah sampel (responden)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar diatas menunjukkan bahwa:

- a. Variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X1) dengan t hitung sebesar 0,811 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu 0,420 > alfa 0,05

dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H_1 ditolak dan menerima H_0 , maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

- b. Variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 2,775 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,007 < 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih besar dari t table, maka dengan demikian secara empiris H_1 diterima dan menolak H_0 , maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
- c. Variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 1,425 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,158 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H_1 ditolak dan menerima H_0 , maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
- d. Variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 1,728 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,088 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H_1 ditolak dan menerima H_0 , maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
- e. Variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 2,924 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,004 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih besar dari t tabel, maka dengan demikian

secara empiris H_1 diterima dan menolak H_0 , maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa seperti Keandalan (X1), Daya tanggap (X2), Jaminan (X3), Kepedulian (X4) dan Bukti fisik (X5) terhadap kepuasan nasabah dana pensiun yang menggunakan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan sebagai lembaga dalam mengambil dana pensiun. Dalam penelitian ini telah diperoleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa ditemukan adanya nasabah yang beridiri mengantri menunggu antrian transaksi, dan juga ada beberapa nasabah yang terlihat jenuh sembari menunggu nasabah, dan kurangnya media-media yang dapat mengurangi kejenuhan nasabah seperti koran (majalah), ditemukan juga adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas (satpam) Bank Syariah Mandiri KCP Aek kanopan terhadap nasabah dalam memberikan informasi bantuan penarikan dana pensiun dan pengujian analisis data penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 21*.

1. Pengaruh Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X1) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Hasil statistic uji t untuk variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 0,811 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,420 > \alpha 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,087. Maka dengan kata lain H_1 ditolak.

Penilaian dana pensiun selaku nasabah terhadap variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yang diberikan karyawan Bank Syariah mandiri KCP Aek Kanopan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dana pensiun. Hal ini dikarenakan adanya penyelesaian pekerjaan yang kurang cepat dilakukan karyawan dan ditemukan adanya kesalahan dalam

pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Maka dengan demikian variabel Keandalan Jasa Pengambilan Dana Pensiun pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ayu Qurniawati, Retno Budi Lestari, Megawati (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

2. Pengaruh Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dana Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistik uji t untuk variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun sebesar dengan t hitung sebesar 2,775 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,007 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,319. maka dengan kata lain H_1 diterima.

Penilaian dana pensiun selaku nasabah terhadap variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dana pensiun. Hal ini dikarenakan adanya respon yang dilakukan karyawan pada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melakukan pelayanan dengan cepat serta selalu memberikan pengarahan saat bertransaksi kepada nasabah dana pensiun. Maka dengan demikian variabel Daya tanggap Jasa Pengambilan Dana Pensiun pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Kevin Aditya Pratama (2018) dengan judul “Analisis Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo” hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

3. Pengaruh Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X3) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 1,425 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Jaminan yaitu $0,158 > 0,05$ dan nilai signifikansi pada variabel jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,158 > \alpha 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,132. maka dengan kata lain H1 ditolak.

Penilaian dana pensiun selaku nasabah terhadap variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dana pensiun. Hal ini dikarenakan kurangnya pembinaan hubungan baik yang dilakukan karyawan pada nasabah serta kurangnya jaminan terhadap kepastian biaya dalam pelayanan terhadap nasabah dana pensiun. Maka dengan demikian variabel Jaminan Jasa Pengambilan Dana Pensiun pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Tri Ulfa Wardani (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek” hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

4. Pengaruh Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek

Kanopan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X4) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 1,728 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,088 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,173. maka dengan kata lain H1 ditolak.

Penilaian dana pensiun selaku nasabah terhadap variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dana pensiun. Hal ini dikarenakan karyawan tidak mendahulukan kepentingan mahasiswa Bidikmisi. maka dengan demikian variabel Kepedulian Jasa Pengambilan Dana Pensiun pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Wili Andri Merdian (2007) dengan judul ‘‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’’ hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepedulian (*Emphaty*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

5. Pengaruh Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun nasabah dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dana pensiun pada Bank Syariah mandiri KCP Aek kanopan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun dengan t hitung sebesar 2,924 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun yaitu $0,004 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,261. maka dengan kata lain H1

diterima.

Penilaian dana pensiun selaku nasabah terhadap variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dana pensiun. Hal ini dikarenakan adanya ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya serta kebersihan didalam ruangan yang selalu terjaga. Maka dengan demikian variabel Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Syafira Ulfa (2018) dengan judul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

6. Pengaruh Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan. Hal ini dibuktikan dengan hasil *statistics* F hitung sebesar 50,496 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 sebesar 0,750 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik Jasa Pengambilan Dana Pensiun terhadap kepuasan nasabah dana pensiun adalah sebesar 75% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) dan Bukti fisik (*Tangible*) **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** terhadap kepuasan nasabah dana pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek kanopan dengan tujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan diantara variabel bebas tersebut, dari rumusan masalah serta analisis data yang telah diajukandalam bab sebelumnya maka dari itu dapat ditarik beberapakesimpulan:

1. Variabel Keandalan **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Dengan demikian bukan berarti variabel Keandalan **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak penting tetapi dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah dana pensiun.
2. Variabel Daya tanggap **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Dengan demikian semakin baik variabel Daya tanggap **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah dana pensiun.
3. Variabel Jaminan **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Dengan demikian bukan berarti variabel Jaminan **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
4. Variabel Kepedulian **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Dengan demikian bukan berarti variabel Kepedulian **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
5. Variabel Bukti fisik **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Dengan demikian semakin baik variabel Bukti fisik **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** maka akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan nasabah dana pensiun.

6. Variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dana pensiun. Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 sebesar 0,750 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Keandalan (*Reliability*) (X1), Daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), Jaminan (*Assurance*) (X3), Kepedulian (*Emphaty*) (X4) dan Bukti fisik (*Tangible*) (X5) **Jasa Pengambilan Dana Pensiun** terhadap kepuasan nasabah dana pensiun adalah sebesar 75% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang selanjutnya. Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan dan perbankanlainya
 - a. Diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dana pensiun. meskipun nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun nyatanya masih ada beberapa variabel yang menunjukkan pengaruh negative terhadap kepuasan nasabah dana pensiun.
 - b. Diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan dapat membagi waktu untuk nasabah dana pensiun sehingga kondisi lebih baik dan nasabah semakin nyaman dalam melakukan penarikan dana pensiun.
2. Saran bagi penelitiselanjutnya
 - a. Pada penelitian ini yang menjadi responden penelitian terlalu sempit, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti responden secara luas atau keseluruhan yaitu mahasiswa umum dan masyarakat sekitar sehingga

dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan akurat terkait kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan.

- b. Pada penelitian ini variabel independent terlalu umum digunakan, maka penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti, contohnya penambahan variabel *religiusitas*, lokasi dan reputasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik Mujahid. 2006. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Darussalam
- Adrian Payne. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*,
Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1. Yogyakarta.
- Ahmadi. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan:Febi UIN-SU Press
- Ali Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Anita Sari Dan Marianty Ibrahim. 2015. Jurnal “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT.Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru”, UNRI
Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan
- Bob Waworuntu. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*.
Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya
- Duwi Priyatno. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*.
Yogyakarta: Medikom
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. (ed.) *Total Quality Management*.
Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hendri Wijaya. 2017. Irfan Syauqi Belk Dan Bagus Sartono, jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ “ Di Jakarta , Institut Pertanian Bogor
<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Kotler dan Keller. 2009. (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*: Jakarta PT Indeks Gramedia
- Maulani. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Serqual, UINSU
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Nur Aswawi Dan Masyhuri. 2009. Metodologi “Riset Manajemen Pemasaran. UIN-Malang:UIN-Malang Prees
- Philip Kotler. 2002. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh. dkk. Jakarta: Prenhallindo
- Rambat lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta. cet 6
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Suryani. 2014. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia*
- Syafira Ulfa. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mandiri PERSERO Tbk Kantor Cabang Medan Petisah*. SkripsiEkonomi Islam UINSU
- Thio. S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan
- Yuhanna. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG. UINSU*

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

ANALISIS PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI KCP AEK KANOPAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DANA PENSIUN

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan)

KUESIONER BAGIAN I

Petunjuk Pengisian

- Pilihlah salah satu kotak jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan yang menurut anda paling sesuai.
 - Pemberian bobot penilaian terhadap kuesioner penelitian ini ialah sebagai berikut:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Kurang Setuju (KS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
1. Alamat email:
 2. Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita
 3. Usia
 - 58 – 60
 - 60 – 62
 - 62 – 64
 - 64 – 66

KUESIONER BAGIAN II

No	Pernyataan	Jawaban				
	Keandalan (<i>Reliability</i>) X1	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.					
2	Tidak ditemukan adanya kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
3	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan langsung mengganti dan memperbaiki jika ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi.					
4	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mempunyai rasa percaya diri yang baik.					
5	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.					

KUESIONER BAGIAN III

No	Pernyataan	Jawaban				
	Daya tanggap (<i>Resvonsiveness</i>)X2	SS	S	KS	TS	STS
6	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan merespon setiap nasabah dana pensiun yang ingin mendapatkan pelayanan.					
7	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melakukan pelayanan dengan cepat.					
8	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan memberikan pengarahannya saat bertransaksi.					
9	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah.					
10	Semua keluhan nasabah dana pensiun direspon oleh petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					

KUESIONER BAGIAN IV

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Jaminan (Assurance)X3					
11	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah dana pensiun					
12	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dan nasabah dana pensiun					
13	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mampu meyakinkan nasabah dana pensiun untuk melakukan penyimpanan.					
14	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mampu membina hubungan baik dengan nasabah dana pensiun					
15	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					

KUESIONER BAGIAN V

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kepedulian (Empathy)X4					
16	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mendahulukan kepentingan nasabah dana pensiun					
17	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.					
18	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melayani dengan tidak deskriminatif atau tidak membedakan nasabah dana pensiun					
19	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan melayani dan menghargai setiap nasabah dana pensiun					
20	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan memberikan solusi pada permasalahan nasabah dana pensiun					

KUESIONER BAGIAN VI

No	Pernyataan	Jawaban				
		Bukti fisik (Tangible)X5	SS	S	KS	TS
21	Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.					
22	Kebersihan yang selalu terjaga pada Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
23	Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan mempunyai peralatan yang canggih dan modern.					
24	Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan yang strategis.					
25	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan berpenampilan rapi, dan memakai seragam.					

KUESIONER BAGIAN VII

No	Pernyataan	Jawaban				
		Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU	SS	S	KS	TS
26	Nasabah dana pensiun puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
27	Nasabah dana pensiun puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
28	Nasabah dana pensiun puas dalam kemampuan pelayanan pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
29	Tidak ada complain yang di berikan nasabah dana pensiun terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan					
30	Kinerja Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan sesuai harapan nasabah dana pensiun					

LAMPIRAN B

**TABEL HASIL DESKRIPTIF RESPONDEN PERNYATAAN
PERVARIABEL VARIABEL KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH DANA PENSIUN**

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y	TOTAL
1	21	24	19	21	22	23	130
2	21	23	20	22	21	20	127
3	19	20	20	20	20	20	119
4	23	24	23	21	24	23	138
5	24	25	24	23	24	24	144
6	16	15	15	14	13	17	90
7	21	25	21	25	21	24	137
8	25	25	24	24	24	25	147
9	22	19	25	20	17	18	121
10	22	23	18	21	23	20	127
11	25	24	22	24	25	24	144
12	21	25	25	20	15	23	129
13	21	23	20	22	23	22	131
14	22	16	18	17	17	16	106
15	24	22	20	19	18	19	122
16	24	23	25	25	25	25	147
17	23	20	19	20	19	24	125
18	22	22	15	18	21	18	116
19	20	20	18	20	18	19	115
20	16	10	14	14	20	10	84
21	20	18	19	18	19	17	111
22	21	23	18	14	16	17	109
23	19	21	17	19	21	21	118
24	20	23	20	22	20	15	120
25	24	24	24	24	25	24	145
26	20	20	20	20	17	17	114
27	20	25	23	24	23	24	139
28	22	23	18	25	22	24	134
29	21	25	25	25	25	25	146
30	24	24	21	24	22	21	136
31	21	22	23	24	23	23	136
32	19	18	21	21	24	20	123
33	25	25	25	22	22	25	144
34	25	25	25	25	25	25	150
35	22	19	19	19	20	19	118
36	14	13	13	15	14	15	84
37	24	22	25	25	25	25	146
38	24	23	21	22	23	24	137

39	21	21	25	20	22	20	129
40	25	25	25	25	25	25	150
41	25	24	24	25	23	24	145
42	25	24	21	24	23	20	137
43	21	18	20	17	20	20	116
44	24	23	23	23	23	24	140
45	17	8	16	15	18	11	85
46	23	20	16	19	23	20	121
47	23	25	24	23	25	25	145
48	22	23	20	21	19	18	123
49	16	17	20	18	19	15	105
50	20	23	20	22	22	20	127
51	17	14	15	20	19	20	105
52	20	22	24	22	21	17	126
53	22	24	23	24	22	24	139
54	20	17	25	5	21	21	109
55	20	20	20	20	20	20	120
56	25	25	25	25	25	25	150
57	23	23	24	25	20	25	140
58	25	23	21	23	22	23	137
59	19	21	16	15	15	15	101
60	22	22	22	22	17	17	122
61	21	20	22	22	20	18	123
62	25	25	25	25	25	25	150
63	24	24	25	22	22	19	136
64	25	25	25	25	25	25	150
65	25	25	24	25	25	25	149
66	14	13	15	15	15	15	87
67	20	24	25	25	21	21	136
68	6	6	5	6	8	7	38
69	17	20	20	19	18	19	113
70	20	21	20	21	18	19	119
71	25	25	25	25	25	25	150
72	22	23	22	21	21	21	130
73	24	24	21	20	24	22	135
74	25	25	23	22	20	25	140
75	21	24	21	21	20	19	126
76	19	21	20	20	21	20	121

LAMPIRAN C

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	23	30.0	30.0	30.0
Valid Wanita	53	70.0	70.0	100.0
Total	76	100.0	100.0	

2. Usia

Responden Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
58-60	27	35.5	35.5	35.5
60-62	33	43.4	43.4	78.9
Valid 62-64	11	14.5	14.5	93.4
64-66	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

LAMPIRAN D

Tabel Data Hasil Uji Instrument Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
Pearson Correlation	.452	.454**	.643**	.481**	.482**	.679**	.579**	.602**	.596**	.704**	.678**
P01 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.305**	.388	.305**	.214**	.473**	.370**	.338**	.336**	.422**	.257**	.427**
P02 Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003	.043	.000	.000	.001	.001	.000	.014	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.386**	.452**	.196	.259**	.477**	.334**	.442**	.370**	.367**	.295**	.468**
P03 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.064	.014	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.289**	.499**	.558**	.392	.583**	.516**	.615**	.631**	.657**	.591**	.660**
P04 Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.427**	.681**	.502**	.462**	.685	.575**	.811**	.659**	.648**	.626**	.704**
P05 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.314**	.435**	.594**	.334**	.486**	.499	.672**	.714**	.658**	.619**	.668**
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.379**	.408**	.582**	.407**	.492**	.539**	.618	.704**	.638**	.586**	.675**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.474**	.596**	.525**	.354**	.530**	.552**	.668**	.589	.568**	.575**	.660**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.437**	.597**	.447**	.314**	.586**	.545**	.717**	.648**	.540	.558**	.655**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.384**	.476**	.336**	.355**	.457**	.505**	.684**	.524**	.578**	.565	.610**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.355**	.369**	.419**	.356**	.445**	.436**	.465**	.451**	.376**	.399**	.505
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.338**	.492**	.408**	.491**	.584**	.536**	.664**	.535**	.544**	.590**	.661**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.297**	.477**	.515**	.491**	.448**	.566**	.655**	.540**	.576**	.597**	.654**
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.376**	.496**	.580**	.503**	.475**	.579**	.645**	.680**	.590**	.659**	.682**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.362**	.315*	.447**	.344**	.375**	.438**	.543**	.468**	.407**	.457**	.569**
Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.234**	.336	.641	.482**	.355**	.536**	.599**	.508**	.540**	.487**	.531**
Sig. (2-tailed)	.026	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.319**	.433**	.582**	.481**	.532**	.494**	.664**	.646**	.608**	.545**	.662**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.334**	.445**	.651**	.278**	.555**	.360**	.576**	.728**	.574**	.471**	.597**

Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.387**	.598**	.687**	.450**	.620**	.544**	.687**	.743**	.656**	.536**	.695**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.430**	.505**	.654**	.304**	.499**	.444**	.606**	.698**	.636**	.483**	.656**
P20											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	1**	.596**	.434**	.216**	.484**	.598**	.510**	.469**	.423**	.330**	.478**
P21											
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.041	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.596**	1**	.533**	.299**	.778**	.475**	.612**	.601**	.401**	.288**	.477**
P22											
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.434**	.533**	1	.537**	.490**	.507**	.524**	.643**	.528**	.463**	.568**
P23											
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.216**	.299*	.537*	1**	.436**	.511**	.523**	.477**	.450**	.535**	.405**
P24											

Sig. (2-tailed)	.041	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.484**	.778**	.490**	.436**	1**	.479**	.714**	.633**	.479**	.352**	.513**
P25											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.598**	.475**	.507**	.511**	.479**	1**	.711**	.643**	.666**	.731**	.564**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.510**	.612**	.524**	.523**	.714**	.711**	1**	.735**	.714**	.707**	.647**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.469**	.601**	.643**	.477**	.633**	.643**	.735**	1**	.630**	.625**	.621**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.423**	.401**	.528**	.450**	.479**	.666**	.714**	.630**	1**	.751**	.666**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.330**	.288*	.463**	.535**	.352**	.731**	.707**	.625**	.751**	1**	.630**

Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.478**	.477**	.568**	.405**	.513**	.564**	.647**	.621**	.666**	.630**	1**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	5

LAMPIRAN E

Tes Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar diz ed Residual	Unstandar di zed Residual	Unstandardized Residual
N		76	76	76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	1.96524343	1.96524343	1.96524343
	Absolute	.104	.104	.104
Most Extreme Differences	Positive	.064	.064	.064
	Negative	-.104	-.104	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.991	.991	.991
Asymp. Sig. (2-tailed)		.280	.280	.280

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kehandalan	.259	3.864
Daya tanggap 1	.225	4.436
Jaminan	.346	2.888

Kepedulian	.297	3.370
Bukti fisik	.373	2.682

3. Uji Heterokedastistas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.268	.902		4.734	.000
Kehandalan	.017	.078	.042	.215	.831
Daya tanggap	-.052	.067	-.161	-.775	.440
Jaminan	.075	.060	.211	1.258	.212
Kepedulian	-.076	.058	-.238	-1.316	.192
Bukti fisik	-.097	.061	-.258	-1.594	.115

4. Uji Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Kehandalan	.107	.132	.087	.811	.420
Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

LAMPIRAN F

Tes Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.735	2.023

2. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1033.166	5	206.633	50.496	.000 ^b
Residual	343.734	84	4.092		
Total	1376.900	89			

3. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Kehandalan	.107	.132	.087	.811	.420
Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

LAMPIRAN G

Tabel r, Tabel t, Tabel f

1. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.381	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.376	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.316	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.312	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.495
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.294	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.342	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.361	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.428
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.421
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.411
60	0.2108	0.25	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.248	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.288	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.315	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.306	0.385
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.194	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.27	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

76	0.1876	0.2227	0.263	0.29	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.283	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.255	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.252	0.278	0.3507
84	0.1786	0.212	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.343
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.205	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.168	0.1996	0.2359	0.2604	0.329
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.254	0.3211

2. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 –40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198

14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948

58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

3. Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23

20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80