

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SAPTA DANA AMERTA GIANYAR**

Oleh :

**NI KOMANG ARI NURYANI**

## **ABSRTAK**

Koperasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu dalam bidang keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting sehingga faktor pelayanan mendapat prioritas utama.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *emphathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh pada kepuasan nasabah Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar

jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang yang merupakan nasabah yang masih aktif dari Koperasi Sapta Dana Amerta. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, metode dokumentasi dan kuisisioner.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, untuk menguji hipotesis digunakan uji t-test berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah Y koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar adalah positif dan signifikan, untuk menguji signifikan atau tidak, diuji dengan analisa t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 9,573 dan t-tabel = 1,663 yang berarti  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah Y pada koperasi Sapta Dana Amerta adalah positif dan signifikan. Sedangkan nilai determinasi menunjukan sebesar 0,510 atau 51%.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat Dalam memberikan pelayanan baik kepada nasabah hendaknya koperasi Sapta Dana Amerta gianyar memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

## ABSTRACTION

The cooperative is one company that is engaged in, namely in the field of finance. for companies engaged in the service sector customer satisfaction is halPenelitian was conducted to determine whether the quality of service that consists of five indicators of tangible, emphathy, responsiveness, reliability, and assurance effect on customer satisfaction Cooperative Fund Sapta Amerta Gianyar

the number of samples used in this study were 90 people who are still active customers of the Cooperative Fund Sapta Amrita. Data collection methods used are observation, interviews, documentation and questionnaire method.

This study uses a simple linear regression analysis, to test the hypothesis used t-test based on the analysis simple linear regression can be seen that the impact of service quality (X) on customer satisfaction Y cooperative Sapta Dana Amerta Gianyar is positive and significant, to test significant or not , tested by t-test analysis of the obtained results of t-test = 9.573 and t table = 1.663, which means  $t_{count} > t_{table}$ . This means that  $H_0$  refused and  $H_1$  accepted so that it can be concluded that the partial effect of quality of service (X) on customer satisfaction at the cooperative Sapta Y Amerta Fund is positive and significant. While addressing the determination value of 0.510 or 51%.

Based on the research results obtained in giving good service to the customer should be cooperative Sapta Dana Amerta gianyar attention to the factors of service quality such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy so as to provide a quality service in order to achieve the satisfaction felt by our customers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan dalam menjalankan usahanya memiliki tujuan yang ingin dicapai baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam hal ini tujuan jangka pendek perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan yang banyak, sedangkan tujuan jangka panjang yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Tujuan utama dari setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima oleh nasabah. Hal utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2000). kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:82) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak pada sektor jasa, banyaknya koperasi yang bermunculan saat ini membuat persaingan antar koperasi semakin ketat. ini mendorong setiap koperasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pada situasi persaingan seperti sekarang koperasi memerlukan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa simpan pinjam dari koperasi. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah koperasi untuk mencapai loyalitas dari para nasabah koperasi.

Koperasi Sapta Dana Amerta merupakan koperasi simpan pinjam yang terdapat di daerah Gianyar, koperasi ini memiliki visi untuk terus berkembang dengan mengutamakan kepuasan nasabah. dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah koperasi Sapta Dana Amerta menyediakan fasilitas perkreditan untuk modal usaha, dengan bunga yang cukup ringan yakni 2%, fasilitas tabungan dengan bunga yang lumayan tinggi yakni 5%, dan fasilitas deposito yang aman.

Koperasi Sapta Dana Amerta sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, nasabah

yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh membuat koperasi Sapta Dana Amerta harus dapat menjalankan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik, peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi Koperasi Sapta Dana Amerta untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang di berikan koperasi, berdasarkan data yang di dapatkan dari Koperasi Sapta Dana Amerta pada tahun 2013-2015.

Tabel 1.1 Data Nasabah Koperasi Sapta Dana Amerta yang Aktif Melakukan Transaksi Simpan Pinjam Periode Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Nasabah
2013	841
2014	794
2015	858

Sumber: Koperasi Sapta Dana Amerta ( data diolah )

Berdasarkan Table 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada tahun 2013 jumlah nasabah yang aktif melakukan proses simpan pinjam berjumlah 841 nasabah, pada tahun 2014 jumlah nasabah menurun menjadi 794 nasabah, setelah diadakan evaluasi dan perbaikan dari segi kualitas pelayanan maka jumlah nasabah koperasi Sapta Dana Amerta pada tahun 2015 kembali mengalami peningkatan menjadi 858 nasabah. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah, sehingga koperasi Sapta Dana Amerta dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada, maupun menarik perhatian calon nasabah baru.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh koperasi Sapta Dana Amerta bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah koperasi Sapta Dana Amerta bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *Reliabilility* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Koperasi Sapta Dana Amerta perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian koperasi Sapta Dana Amerta terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah akan merasa puas. Adanya kesenjangan antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi membuat para nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yang merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, Philip Kotler (2000). Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:82) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *Reliabilility* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah, menurut Philip Kotler (2002:42)

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, adalah:

Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar?

### **Landasan teoritis**

#### **Konsep Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Ratminto (2005:2) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu

pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi daripada pelayanan itu sendiri .

Kepuasan pelanggan dalam praktek tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kepuasan pribadi untuk melayani konsumen yang bersangkutan tetapi juga harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah orang paling penting
2. Pelanggan adalah objek yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan
3. Pelanggan bukanlah lawan bicara yang perlu diajak berdebat, bila terpaksa, maka pihak yang menang haruslah pihak pelanggan
4. Pelanggan adalah raja, sekali dia kalah dalam berargumentasi maka dia akan pindah ke produk lain
5. Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, dan adakalanya mempunyai prasangka yang tidak beralasan.

Pelanggan dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin diistimewakan serta tidak ingin diremehkan begitu saja. kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan diadakannya pelayanan adalah agar

konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah menurut Philip Kotler (2002:42) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Tjiptono (2005:360) terdapat beberapa metode yang bisa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan nasabah:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping*
3. *Lost Customer analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi pada Koperasi Sapta Dana Amerta yang beralamat di Jl. Sukarno Pejeng Tengah, kecamatan Tampaksiring, Kabupaten Gianyar. Obyek penelitian pada penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada koperasi Sapta Dana Amerta. Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah, Observasi, Wawancara, Metode Dokumentasi, dan Kuisisioner.

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah

terhadap kualitas pelayanan pada koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar. Analisa ini bisa dipakai agar dapat melihat ketergantungan variabel independen pada variabel dependen. Analisa regresi linier sederhana ini diproses menggunakan program computer *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini, hasil kuisisioner yang telah disebarkan kepada responden kemudian dikumpulkan, dan diadakan pengolahan serta dianalisis data untuk membahas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan X Terhadap Kepuasan Y Nasabah Pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar.**

#### a. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisa ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) (Umar, 2001 : 117). Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program computer SPSS version 15.0 for windows diperoleh hasil dari perhitungan konstanta (a) dan koefisien regresi linier sederhana (b) pada lampiran adalah sebagai berikut:

$$a = 28,975$$

$$b = 1,015$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28,975 + 1,015X$$

Dari persamaan diatas mengetahui nilai Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan nasabah (Y) sebesar 1,015 satuan

#### b. Analisis Determinasi

Analisi determinasi adalah suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang dinyatakan dalam prosentase ( Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 2000 : 325 ). Adapun cara untuk menghitung nilai determinasi ini adalah dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi (r) kemudian dikalikan 100 %.

Adapun rumus tersebut yaitu:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Karena nilai dari koefisien korelasi (r) adalah 0,741 maka nilai dari  $r^2$  adalah 0,510 maka perhitungan dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = 0,510 \times 100\%$$

$$D = 51\%$$

Koefisien determinasi yang diperoleh dari hasil perhitungan diatas adalah sebesar 51%. Hal ini berarti pengaruh Kualitas Pelayanan X terhadap

kepuasan nasabah Y adalah sebesar 51%. dan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

c. Analisis Uji - t (t-test)

Dalam analisis t-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sudah signifikan atau tidak. Adapun langkah – langkah pengujian tersebut sebagai berikut:

1. Perumusan Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar. sesuai dengan hipotesis tersebut maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$  berarti tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

$H_1: \beta > 0$  berarti ada hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Penentuan Statistik Tabel

Ini digunakan satu pihak dengan pihak kanan dengan  $t - table = t_{(\alpha,df)}$ .  $\alpha$  (tingkat kesalahan) yang di gunakan adalah 10% dan df (derajat kebebasan) adalah  $n - k$ . Dimana  $df = n - k = 90 - 6 = 84$ . Sehingga besarnya  $t - table = t_{(10\%,84)} = 1,663$ .

3. Kriteria Penolakan atau Penerimaan hipotesis

adapun criteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan diatas adalah sebagai berikut:

Ho ditolak apabila  $t - \text{hitung} \leq t - \text{table}$

Hi diterima apabila  $t - \text{hitung} > t - \text{table}$

#### 4. Penentuan $t - \text{hitung}$

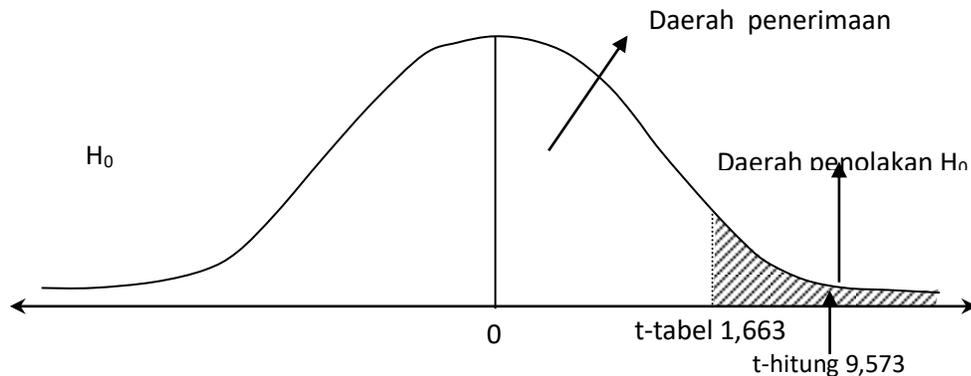
berdasarkan hasil perhitungan SPSS version 15.0 for windows dengan derajat kebebasan pada lampiran 3 adalah 84, besarnya  $t - \text{hitung}$  untuk Kualitas Pelayan X adalah 9,573

#### 5. penarikan Kesimpulan

Dari pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa  $t - \text{hitung} > t - \text{table}$  yaitu  $9,573 > 1,663$ .

Untuk lebih jelasnya akan di tampilkan kurva di bawah ini.

Gambar Kurve Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan Uji-t Pengaruh kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar



Berdasarkan atas hasil pengujian dan uraian gambar diatas maka dapat di simpulkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar adalah positif dan signifikan. Dinyatakan positif karena didasarkan atas hasil koefisien korelasi yaitu 0,714 yang menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan X terhadap kepuasan nasabah Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar (Y) adalah positif. Dan dinyatakan signifikan karena  $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$  yaitu  $9,573 > 1,663$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Koperasi Sapta Dana Amerta, maka kesimpulan diperoleh dari hasil persamaan regresi linier sederhana  $Y = 28,975 + 1,015X$  yang artinya jika kualitas pelayanan (X) ditingkatkan satu satuan, maka akan mengakibatkan kepuasan nasabah sebesar 1,015 satuan pada konstanta 28,975. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar adalah sebesar 0,510 hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 51%. Hasil analisa uji-t (t-test) pada koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar memperoleh hasil t-hitung = 9,573 dan t-tabel = 1,663 yang berarti t-hitung > t-tabel. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah Y pada koperasi Sapta Dana Amerta adalah positif dan signifikan.

## **SARAN**

Dalam memberikan pelayanan baik kepada nasabah hendaknya koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah.

## REFERENSI

- Darma Susilayana I Made. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Semabaung, Bedulu, Gianyar.*
- Edi Saputra I Wayan. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Gianyar Parta Sedana Blabatuh.* Usulan proposal UNHI.
- Husnul Khatimah. 2012. *Analisa Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.* [Htt://www.duniakampus.com](http://www.duniakampus.com)
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Elek Media Komputindo.
- J.supranto. 2006:226. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* : Cetakan Ketiga. Rineka Cipta. Jakarta
- Kotler Philip. 2000. *Marketing Managemen : Analysis, Planing, Implementation, and Control.* Prentice Hall Int, Inc. Millenium Edition, Englewod Cliffs, Newjersey.
- Kotler Philip. 2002:42. *Manajemen Pemasaran Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian,* Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2009:96. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Zeitalm dan Bitner. 2002:82. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm, Second Edition Hill.* Newyork:Mcgraw.