

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM DHARMA UTAMA MANDIRI KECAMATAN TEGALLALANG, GIANYAR**

Oleh :  
**I Made Widana**

## **ABSTRAK**

Koperasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu dalam bidang keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak dalam 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 tangkap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh pada kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang merupakan nasabah yang masih aktif dari Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. 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 Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar adalah positif dan signifikan, untuk menguji signifikan atau tidak, diuji dengan analisis t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 54,683 dan t-tabel = 1,658 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 Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar adalah positif dan signifikan. Sedangkan nilai determinasi adalah sebesar 0,968 hal ini berarti variasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 96,8%. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat hendaknya perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dari segi kualitas sumber daya manusia, perlu dilakukan pelatihan, dan melengkapi sarana kerja seperti menambah printer dan computer sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

## **ABSTRACT**

Cooperatives is one of company that is engaged in the services sector, which are in the area of finance. For companies move in the services sector satisfaction customers is very important that factor services have priority main. The study is done to see if the quality of services consisting of five indicators: tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance had an impact on their satisfaction customers loan and save Koperasi Simpan Pinjam Dharma Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar. The sample of the used in this research was as many as 100 a person who is customers who are still active from Koperasi Simpan Pinjam Dharma Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar. Data collection method used the observation, interview, and the questionnaire. This research using analysis linear regression simple, to test hypotheses used test t-test based on the results of the analysis linear regression simple it can be seen that the impact of the quality of services (x) of satisfaction client (y) Koperasi Simpan Pinjam Dharma Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar is positive and significant to test significant or no, tested with analysis t-test who memperoleh the results of t-hitung = 54,683 and t-tabel = 1,658 which means t-hitung > t-tabel. This means  $H_0$  were rejected and  $H_1$  received so that can be concluded that the impact of the quality of services (x) of satisfaction customers (y) in a Koperasi Simpan Pinjam Dharma Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar is positive and significant. While value determination is of 0,968 this means that the quality of services variations relations with satisfaction customers of 96,8 %. Based on the research done obtained let company need to increase quality of services terutama in terms of the quality of human resources, needs to be doing training, and complement facilities work as increase printers and computer so that it can be offer a service that quality that terciptanya satisfaction felt by the of customers.

**Password:** *quality of services satisfaction customers*

## **PENDAHULUAN**

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang - Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan kemakmuran orang seorang atau badan perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Dengan demikian, Undang - Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian sekaligus sebagai bagian integral tata perekonomian nasional (Undang - Undang Dasar 1945, pasal 33 ayat 1).

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan, koperasi akan membantu melancarkan arus uang dari suatu tempat ketempat lain, melancarkan transaksi antara supply dan demand, melancarkan pengadaan modal investasi dan modal kerja bagi usaha-usaha yang tergolong prioritas maupun bukan prioritas, semua memerlukan jasa koperasi.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karena itu menurut Gilania *et al.* (2013), kualitas

layanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa. Guspul (2014), menyatakan bahwa kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan.

Menurut Feigenbaum pengertian kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, *manufacture* dan *maintenance*, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Juran adalah kesesuaian antara tujuan dan manfaatnya. Dan menurut Elliot ialah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatan sesuai dengan tujuan. Menurut Crosby adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability*, *delivery*, *reliability*, *maintainability* dan *cost effectiveness*. Dan menurut goetch dan davis kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan, (Philip Kotler, 2008 : 70). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. (J.Supranto,2006:77). Dari pengertian para ahli tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara kinerja (hasil) produk terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada

dibawah harapan, tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri perlu mengidentifikasi Apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama atau 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.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar, yang berdiri pada tgl 28 Juni 2012 di ketuai oleh I Gede Dharmawan.SS dengan no ijin BH NO. 15/BH/XXVII.4/VI/2015 yang beralamat di Br pujung kelod, Desa Sebatu, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. Ramainya usaha perbankan yang

bermunculan dan semakin kompetitifnya persaingan tidak mempengaruhi Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri untuk terus berkembang dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Sebagai obyek dalam penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar.

Pada penelitian ini digunakan Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, dan selanjutnya Uji Signifikan Parsial (t-test) yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individual. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan nilai t hitung. Apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen, dan yang terakhir Koefisien Determinasi Digunakan untuk mengukur kebenaran menggunakan model regresi. Jika nilai  $r^2$  mendekati angka 1, maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat di benarkan. Analisis Regresi Linier Sederhana ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X), dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) dapat diketahui dengan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 5.6  
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,849	,347		42,735	,000
	Kualitas pelayanan	,322	,006	,984	54,683	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah,2017

Dari hasil analisis regresi pada tabel 5.6 maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X$$

$$Y = 14,849 + 0,322X_1$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebagai berikut:

- $a = 14,849$  berarti apabila kualitas pelayanan (X) tidak mengalami perubahan atau tetap maka besarnya kepuasan nasabah (Y) adalah 14,849.
- $b_1 = 0,322$  berarti apabila kualitas pelayanan (X) dinaikkan satu satuan (1) maka kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 0,322 satuan. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

## Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka digunakan analisis determinasi. Pada rekapitulasi hasil SPSS pada tabel 5.7

Tabel 5.7  
Koefisien Determinasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,984 <sup>a</sup>	,968	,968	,24934

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Besarnya determinasi ( $r^2=0,968$ ) ini berarti variasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 96,8% sedangkan sisanya sebesar 3,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## Uji T-test

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Langkah-langkah uji statistiknya adalah :

- a. Membuat formulasi hipotesis

$H_0 : b_1 = 0$ , berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

$H_1 : b_1 > 0$ , berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Ketentuan pengujian

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan  $n-k (100-1) = 99$ , test satu sisi pada sisi kanan, diperoleh nilai t-tabel ( $0,05 ; 99$ ) = 1,658.

c. Kriteria pengujian

- 1) Jika  $t_1\text{-hitung} > t\text{-tabel} (1,658)$  maka  $H_0$  ditolak, berarti pengaruh signifikan
- 2) Jika  $t_1\text{-hitung} < t\text{-tabel} (1,658)$  maka  $H_0$  diterima, berarti pengaruh tidak signifikan.

d. Perhitungan  $t_1\text{-hitung} . t \text{ hitung} = 54,683$

Berdasar pengujian secara empirik didapat nilai  $t$  hitung sebesar 54,683 dan sig 0,00, dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Dari hasil pembahasan diperoleh persamaan regresi linier sederhana  $Y = 14,849 + 0,322X$  yang artinya jika kualitas pelayanan (X) ditingkatkan satu satuan, maka akan mengakibatkan kepuasan nasabah sebesar 0,322 satuan pada konstanta 14,849. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar adalah sebesar 0,968 hal ini berarti variasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 96,8%. Hasil analisis uji-t (t-test) pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar

memperoleh hasil  $t$ -hitung = 54,683 dan  $t$ -tabel = 1,658 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 Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar adalah positif dan signifikan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan kepada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar., sekiranya dapat meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Agar perusahaan tetap eksis perlu ditingkatkan kualitas pelayanan terutama dari segi kualitas sumber daya manusia, perlu dilakukan pelatihan, dan melengkapi sarana kerja seperti menambah printer dan komputer.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat mengembangkan variabel kualitas pelayanan dengan indikator yang lebih banyak, serta dapat menambah jumlah variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga dapat diketahui lebih banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Amanulah. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi pada PD. BKK Kabupaten Klaten Cabang Karanganom).
- Crosby , P.B. *Qualityis Free: The Art of Marking Quality Certain*. McGraw-Hill: New York.
- Elliot. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Universitas Ngurah Rai.
- Feigenbaum. Nuryani A, K, Ni. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Universitas Ngurah Rai.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gilaninia, Shahram, Mohammad Teleghani, and Mohammad Reza Khorshidi Talemi. *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. *Journal of Research and Development*, 1 (4), pp: 1-7.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal PPKM Unsiq*, 1 pp: 40-54.
- Juan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Universitas Ngurah Rai.
- Kotler, P. 2008. *Manajamen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lovelock danWyckof. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Index
- Nuryani, A, K, Ni. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar”.
- Parasuraman, A, 2002. *Service Quality, Coral GablesUniversityof Miami*.
- Rangkuti, 2008, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepeuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsapasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Suputra, E, W, I. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. PT. Bank Perkreditan Rakyat Gianyar Parta Sedana Blabatuh*”

Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

Zeihmal. Valarie. A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. The McGraw-Hill Companies.