

# CAM JOURNAL

(Change Agent For Management Journal)



# Editorial Team

## Editor In Chief

[Tiarasari Mawi](#), Universitas Muhammadiyah Berau

## Section Editorial

1. [Muhamad Sigid Safarudin](#), Universitas Batam
2. [Prasetio Ariwibowo](#), Universitas Indraprasta PGRI Jakarta
3. [Darma Yanti](#), Universitas Muhammadiyah Palembang

## Administration

1. [Sayugo Adi Purwanto](#), Universitas Muhammadiyah Berau
2. [Darmono](#), Universitas Muhammadiyah Berau
3. [Djupiansyah Ganie](#), Universitas Muhammadiyah Berau
4. [Winda Jubaidah](#), Universitas Muhammadiyah Berau

## **PENGARUH UPAH DAN BIAYA KESEHATAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA PERUSAHAAN “SOLO BAKERY” DI KABUPATEN BERAU**

Budi Susanto, Darmono Darmono

17-28



## **PENGARUH INTEGRASI PEMASOK PADA KINERJA RANTAI PASOK DENGAN MODERASI GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL RANTAI PASOK**

Nasar Buntu Laulita

29-42



## **PERENCANAAN LABA PADA UD. AQILA WATER DI BEDUNGUN KABUPATEN BERAU**

Mursyidin Mursyidin, Tiarasari Mawi

43-54



## **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA STUDIO PHOTO OCULUS**

Nazla Audria, Pipit Muplihah, Salim Siregar

55-70



## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMOTIVASI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH TANJUNG REDEB DALAM BERWIRSAHA**

Sayugo Adi Purwanto

71-81



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAHKOPERASI SIMPAN PINJAM MITRA USAHA DI TANJUNG REDEB**

Syarifuddin Syarifuddin, MEILINDA MUCHTAR

82-97



## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KRIM PEMUTIH WAJAH MEREK GARNIER PADA PT SINAR TERANG MULIA BERSAMA DI TELUK BAYUR**

Siti Sakinah, Asmawati Asmawati

98-115



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM MITRA USAHA DI TANJUNG REDEB

SYARIFUDDIN<sup>1</sup>, MEILINDA MUCHTAR<sup>2</sup>

Email : syarifuddinisrail@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Tanjung Redeb

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Mitra Usaha Savings and Loan Cooperatives in Tanjung Redeb, Berau Regency. Population and sample are all customers in Mitra Usahadi Tanjung Redeb Savings and Loan Cooperative, Berau Regency. The sampling technique used in this study is probalistic sampling and data collection methods in the form of a questionnaire. This type of research is descriptive research which is a study that illustrates the influence of variables through hypothesis testing. Research respondents are customers who have already used the services of a Business Partner Savings and Loan Cooperative. The data analysis technique used is the instrument test (validity and reliability) and simple linear regression analysis with the help of the SPSS program.*

*From the research results partially shows that the service quality variable has a significant influence which means that service quality (X) has an influence on customer satisfaction (Y).*

*Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Tanjung Redeb, Kabupaten Berau. Populasi dan sampel adalah seluruh nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usahadi Tanjung Redeb, Kabupaten Berau. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probalistic sampling* dan metode pengumpulan data berupa angket. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan adanya pengaruh antara variabel melalui pengujian hipotesis. Responden penelitian adalah nasabah yang telah memakai jasa Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrument (validitas dan reliabilitas) serta analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan yang berarti bahwa kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## **PENDALULUAN**

### **Latar Belakang**

Pelayanan adalah salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan perusahaan, yaitu memfokuskan bisnisnya pada kepuasan pelanggan dimana pelanggan akan setia mengkonsumsi/menggunakan jasa perusahaan secara terus menerus. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Pada situasi persaingan perusahaan, perusahaan-perusahaan membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan.

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perusahaan. 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 perusahaan untuk mencapai kepuasan dari para nasabah.

Adapun tanggapan baik masukan maupun keluhan yang didapatkan yaitu mengenai petugas yang kurang mengerti akan produk yang ditawarkan baik mengenai

jaminan yang dijadikan syarat wajib, saat kredit sudah berjalan cenderung petugas tidak menjaga komunikasi yang baik mengenai pengambilan tagihan yang cenderung lama dari jatuh tempo yang ditetapkan. Ketidaksigapan maupun kurangnya perhatian dari petugas baik di lapangan maupun di kantor ini menyebabkan hubungan antara nasabah kurang terjalin baik sehingga banyak nasabah yang memilih keluar dan mencoba yang karena berharap mendapatkan kualitas layanan yang lebih dari KSP Mitra Usaha ini. Hal inilah yang menjadi perhatian KSP Mitra Usaha.

Permasalahan yang terjadi sampai saat ini KSP Mitra Usaha belum dapat memahami kepuasan seperti apa yang mereka inginkan dari kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yang berada di Tanjung Redeb.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Tanjung Redeb ?

### **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

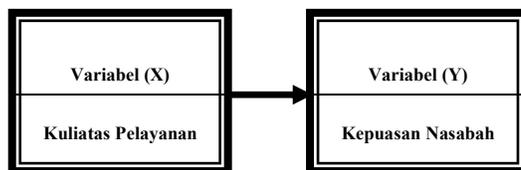
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra usaha di Tanjung Redeb.

### Hipotesis Penelitian

Identifikasi variabel penelitian :

- Variabel Independen = Kualitas Pelayanan (X)
- Variabel Dependen = Kepuasan Nasabah (Y)



Gambar 1. Kerangka pemikir

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka hipotesis penelitian ini yaitu “diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Tanjung Redeb.

### KAJIAN PUSTAKA

#### Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengembangi harapan konsumen.

Menurut Widjaja (2009:81) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan. Sedangkan

Menurut Bernard T widjaja (2009 :90) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas

yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen/nasabah.

Menurut Tjiptono, dkk (2010:68) dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Keandalan/reliabilitas (Reliability)  
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsivitas/daya tanggap (responsiveness)  
Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (Assurance)  
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Kepedulian (Emphaty)  
Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (Tangible)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2009:100), Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya atau kinerja pelayanan yang dirasakan berdasarkan derajat kepentingannya. Harapan

(expectations) merupakan standar ideal dari konsumen mengenai kualitas pelayanan. Kinerja (performance) merupakan perasaan konsumen terhadap kenyataan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Derajat kepentingan (importance) adalah perasaan konsumen terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2011, 453-453) :

1) Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan.

Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

2) Konfirmasi harapan

Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

- 3) Minat pembelian ulang  
Pelanggan ditanya apakah membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- 4) Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan  
Jika pelanggan puas mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Definisi Operasional**

1. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengembangi harapan konsumen. Dari pengertian di atas maka diperoleh indikator untuk variable kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Keandalan/reliabilitas (*Reliability*)  
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
  - b. Responsivitas/daya tanggap (*responsiveness*)  
Yaitu keinginan dan kesiediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
  - c. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

d. Kepedulian (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

e. Bukti fisik (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

2. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Menurut Tjiptono (2011, 453-453) :

1) Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan.

Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

2) Konfirmasi harapan

Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

3) Minat pembelian ulang

Pelanggan ditanya apakah membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4) Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Jika pelanggan puas mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.

### Unit Analisis

Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yang beralamat Jl.Pembangunan RT. 1 Kelurahan Gunung Panjang Tanjung Redeb Berau.

### Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi simpan pinjam mitra usaha tanjung redeb sebanyak 369 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probalitistic sampling* yang merupakan pengumpulan informasi dari anggota populasi dengan acak yang dengan senang hati bersedia memberikannya, diperoleh 90 responden berdasarkan rumus.

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

dimana, N= ukuran populasi, e adalah batas kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penarikan sampel, dan n adalah ukuran sampel minimum, sehingga di peroleh sebagai berikut:

$$n = \frac{829}{1 + 829 \times 0,1^2} = 89,23$$

Dengan menggunakan perhitungan melalui substitusi

terhadap rumusan Slovin didapatkan jumlah sampel minimum yang akan dicapai adalah 89,23 responden, tetapi peneliti akan menyebar kuesioner kepada 90 responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Penelitian lapangan (*fieldwork research*)

##### a. Wawancara

Melalui wawancara semi terstruktur peneliti juga telah mempersiapkan daftar pertanyaan atau pedoman wawancara sehingga sumber data dapat menjawab pertanyaan sesuai daftar pertanyaan yang telah disiapkan peneliti terlebih dahulu.

Wawancara dilakukan peneliti dalam menggali fenomena-fenomena yang ada di objek penelitian yang tidak dapat dilakukan jika hanya menggunakan teknik observasi saja.

##### b. Kuesioner atau Angket

Kuesioner dalam penelitian ini yaitu suatu teknik untuk mengumpulkan informasi dari para anggota koperasi dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Tanjung Redeb.

##### c. Observasi (Pengamatan)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti ialah mengamati kualitas

pelayanan yang diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha. Penulis menggunakan observasi terstruktur dan tersamar. Selanjutnya peneliti akan melakukan pengumpulan data secara terstruktur kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Sehingga mereka yang diteliti mengetahui tentang aktifitas penelitian dari awal sampai akhir.

Peneliti dapat melakukan dengan leluasa dalam melakukan penelitian dan pengamatan dari beberapa aktivitas pemilik dan anggota Koperasi Simpan Pinjam. Observasi yang diamati oleh peneliti adalah kualitas pelayanan dan yang diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Tanjung Redeb.

#### 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data yang diambil dari bentuk-bentuk kualitas pelayanan dan hasil kepuasan nasabah selama menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Tanjung Redeb.

### **Alat Analisis**

#### **Uji Instrumen**

##### 1. Uji Validitas

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil

ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas.

## Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Datanya diperoleh dihitung dengan menggunakan statistik regresi linier sederhana, dibuat analisis hubungan variabel (satu variabel independen dengan satu variabel dependen) yang dinyatakan dengan persamaan linier.

Keterangan:

$$Y=a+bx$$

Y = subjek /nilai dalam variabel dependen

a = harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

x = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

### 2. Analisa Koefisien Korelasi

Analisis korelasi ini digunakan untuk mencari keeratan hubungan antara hubungan relasi terhadap perencanaan. Karena skala yang

digunakan dalam analisis ini berbentuk nominal.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai korelasi  $r_{yx}$  hanya menyatakan keeratan hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Oleh karena itu, untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

### 4. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

## Gambaran Umum Perusahaan Sejarah Singkat Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha

Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha merupakan salah satu dari sekian banyak jenis koperasi simpan pinjam yang ada Di Kabupaten Berau, yang memberikan bantuan pinjaman kepada unit-unit usaha kecil.

Koperasi ini didirikan pada tanggal 24 Juli 2004 dengan nama Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha. Sejak berdirinya sampai saat ini dipimpin oleh seorang ketua yang bernama Lulik Hariadi. Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha berkedudukan dan berkantor pusat di jalan Pembangunan 1 Kelurahan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Adapun landasan hukum berdirinya koperasi ini sebagai berikut :

1. Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha disahkan oleh Kantor Wilayah Koperasi Propinsi Kalimantan Timur dengan badan hukum No. 518/30/BH/DPPK.KOP/VII/04, dan akte pendirian No. 01/KSP-MU/VII/04 dengan berdasarkan falsafah pancasila dan UUD 1945.
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.  
Pada umumnya kegiatan ataupun aktivitas ekonomi yang diselenggarakan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Kabupaten Berau adalah sebagai berikut:
  - a. Simpanan
  - b. Melayani nasabah yang mengajukan pinjaman (kredit) baik yang berupa angsuran harian dan mingguan.

### HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Penilaian respondep terhadap variabel kualitas pelayanan (X)

Variabel	No	Jawaban				
		SS	S	K S	TS	STS
Kualitas Pelayanan	1	55	35	0	0	0
	2	55	35	0	0	0
	3	50	40	0	0	0
	4	45	45	0	0	0
	5	34	56	0	0	0
	6	56	34	0	0	0
	7	51	39	0	0	0
	8	49	41	0	0	0
	9	48	42	0	0	0
	10	51	39	0	0	0
	11	48	42	0	0	0
	12	47	43	0	0	0
	13	65	25	0	0	0
	14	55	35	0	0	0

	15	60	30	0	0	0
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>581</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Sumber: data diolah dari hasil kuesioner, tahun 2018

Tabel 2. Penilaian respondep terhadap variabel kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	No	Jawaban				
		SS	S	K S	T S	STS
Kepuasan Nasabah	1	60	30	0	0	0
	2	55	35	0	0	0
	3	54	36	0	0	0
	4	50	40	0	0	0
	5	51	39	0	0	0
	6	49	41	0	0	0
	7	50	40	0	0	0
	8	53	37	0	0	0
	9	55	35	0	0	0
	10	50	40	0	0	0
	11	51	39	0	0	0
	12	56	34	0	0	0
	13	55	35	0	0	0
	14	57	33	0	0	0
	15	61	29	0	0	0
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>543</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Sumber: data diolah dari hasil kuesioner, tahun 2018

### 1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil uji Validitas variabel Kualitas pelayanan (X)

item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig.	Keputusan
1	0.582	0.2050	,000	Valid
2	0.512	0.2050	,000	Valid
3	0.594	0.2050	,000	Valid
4	0.484	0.2050	,000	Valid
5	0.415	0.2050	,000	Valid
6	0.579	0.2050	,000	Valid
7	0.503	0.2050	,000	Valid
8	0.527	0.2050	,000	Valid
9	0.542	0.2050	,000	Valid
10	0.536	0.2050	,000	Valid

11	0.466	0.2050	,000	Valid
12	0.596	0.2050	,000	Valid
13	0.537	0.2050	,000	Valid
14	0.447	0.2050	,000	Valid
15	0.482	0.2050	,000	Valid

*Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, tahun 2018*

Tabel 4. Hasil uji Validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y)

item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig.	Keputusan
1	0.339	0.2050	,001	Valid
2	0.368	0.2050	,000	Valid
3	0.334	0.2050	,001	Valid
4	0.482	0.2050	,000	Valid
5	0.410	0.2050	,000	Valid
6	0.426	0.2050	,000	Valid
7	0.374	0.2050	,000	Valid
8	0.390	0.2050	,000	Valid
9	0.426	0.2050	,000	Valid
10	0.442	0.2050	,000	Valid
11	0.397	0.2050	,000	Valid
12	0.595	0.2050	,000	Valid
13	0.559	0.2050	,000	Valid
14	0.386	0.2050	,000	Valid
15	0.491	0.2050	,000	Valid

*Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, tahun 2018*

Dari tabel 3 dan 4 nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau Nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari Nilai  $r_{tabel}$  dapat dikatakan kesemua data atau keseluruhan angket pertanyaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.807	15

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.681	.682	15

*Sumber : Spss Statistics 20*

Dari tabel 5 dan 6 menunjukkan bahwa masing-masing 15 pertanyaan kedua variabel adalah Reliabel untuk nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0.807 > 0.80$  (reliabilitas kuat) dan  $0.682 > 0.80$  (reliabilitas moderat).

## 3. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil regresi linier sederhana

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	44.167	5.392		8.191	.000

Kualitas Pelayanan	.360	.079	.438	4.569	.000
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber : Spss Statistics 20

Nilai Constant (a) = 44.167

Nilai (b) = 0,360

$Y = a + bX$

Kepuasan Nasabah = 44.167 + 0.360  
(Kualitas Pelayanan)

Dengan persamaan tersebut:

Kepuasan Nasabah dapat diperkirakan jika kita tahu kualitas Palayanannya.

Dari nilai b = 0,360 berarti bahwa variabel kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,36% apabila kualitas palayanan bertambah setiap 1%.

Hipotesinya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan Nilai t diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4.569 > t_{tabel}$  1.987 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh Terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

#### 4. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 8. Hasil uji koefisien korelasi  
**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.438**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Sumber : Spss Statistics 20

Berdasarkan tabel 8 korelasi antara Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah adalah 0.438 (hubungan Korelasi cukup) dan signifikan pada alfa 5% oleh karena nilai p-value sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.

#### 5. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 9. Hasil uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 <sup>a</sup>	.192	.183	2.86246

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

*Sumber : Spss Statistics 20*

Tabel diatas menjelaskan diperolehnya Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0.192 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan Nasabah) adalah sebesar 19,2%.

### 6. Uji Parsial (t)

Tabel 10. Hasil uji t

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	44.167	5.392		8.191	.000
1 Kualitas Pelayanan	.360	.079	.438	4.569	.000

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Spss Statistics 20*

Hasil uji t dari keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bentuk fisik diperoleh nilai sig. lebih kecil (<) dari 0,025 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.

Untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah, maka dilakukan uji t (uji persial) dengan tingkat kepercayaan 95%.

Uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,025$
2. Daerah kritis ( $t_{tabel} = 1,987$ ) ( $t_{hitung} = 4.569$ )

Oleh karena  $t_{hitung} (4.569) > t_{tabel} (1,987)$  maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan menunjukkan variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

Berdasarkan tingkat signifikansi, apabila tingkat signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 5% , maka variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitu pula sebaliknya. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0,0%. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan berada di bawah standar, artinya variabel ini berpengaruh terhadap variabel dependen.

### PEMBAHASAN

Secara umum, pelayanan yang berkualitas adalah salah satu kegiatan yang bertujuan menciptakan hubungan

yang baik dengan nasabah. Dalam dunia usaha, pelayanan menjadi kunci dan pintu utama nasabah untuk mengenal profil lembaga perusahaan atau badan usaha secara lebih dekat, sekaligus ujung tombak untuk membuat citra positif perusahaan. Akhir-akhir ini para nasabah semakin cerdas mereka akan membandingkan pelayanan yang diterima dari perusahaan satu atau badan usaha satu dengan badan usaha yang lain. Apakah perusahaan atau badan usaha dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan.

Kepuasan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau badan usaha. Menurut Schanaars (2007) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen atau nasabah merasa puas, karena terciptanya konsumen atau nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan atau badan usaha dan konsumen atau nasabah semakin harmonis, memberikan dasar yang baik bagi penggunaan ulang jasa dan terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouht*) yang mengutungkan perusahaan atau badan usaha. Sebuah perusahaan atau badan usaha yang dianggap unggul apabila memenangkan persaingan, mempertahankan konsumen atau nasabah lama sekaligus mendapatkan

konsumen atau nasabah baru. Dalam sebuah perusahaan atau badan usaha di nyatakan berhasil jika mampu mempertahankan konsumen atau nasabahnya. Hal ini tentu tidaklah mudah, strategi yang matang dan inovasi harus dilakukan oleh perusahaan atau badan usaha, begitu juga dengan koperasi “Mitra Usaha” di Tanjung Redeb, Kabupaten Berau.

Berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Tanjung Redeb Kabupaten Berau, maka berdasarkan analisis data terdapat pengaruh positif signifikan yang cukup berarti antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan, dimana diperoleh hipotesis Koefisien Korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen koperasi simpan pinjam mitra usaha sebesar 43,8 % ini menunjukkan adanya pengaruh atau kolerasi antara 2 variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) dengan tingkat pengaruh yang cukup .

Hasil penelitian terhadap 90 responden dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji t dan uji hepotitis. Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini dinyatakan

bahwa dugaan sementara yang mengatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah benar.

Hasil analisis data uji regresi dengan bantuan SPSS 20.0 diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan berdasarkan nilai Determinasi (R) *Square* pada *model summary*. Tabel diatas menunjukkan nilai Determinasi (R) *Square* sebesar 0.192. Hasil R *Square* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 19,2% adapun sisanya 80,8% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha di Tanjung Redeb.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat dijelaskan bahwa sig. hitung sebesar 0.000 dengan demikian sig. hitung < sig. tabel (0.000 < 0,05) maka dinyatakan ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Selanjutnya pada hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai Constant (a) sebesar 44.167, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b / koefisien regresi) sebesar 0.360, menunjukkan semakin tinggi tingkat kualitas

pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dan bila tingkat kualitas pelayanan menurun maka pada kepuasan nasabah akan ikut menurun.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Tanjung Redeb Kabupaten Berau, maka berdasarkan analisis data yang dilakukan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan uji parsial, yang menunjukkan adanya pengaruh atau kolerasi antara 2 variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) berdasarkan analisis uji parsial, dimana terlihat pada tabel 12 pada kolom  $t$ ,  $t_{hitung}$  (4.569) >  $t_{tabel}$  (1.987) yang berarti bahwa variabel X (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Dan Nilai koefisien determinasi (R *Square*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha dipengaruhi sebesar 19,2% oleh factor kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 80,8% adalah sebagai akibat dari factor lain.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikemukakan saran-saran yang kemudian agar dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Disarankan kepada Perusahaan atau badan usaha agar memberikan layanan kepada nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha, hendaknya tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi keandalan (reability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), kepedulian (emphy) dan daya tanggap (responsiveness) dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Mengingat bahwa Responsivitas paling sedikit di rasakan dari kualitas pelayanan yang lain diharapkan kepada perusahaan atau badan usaha untuk meningkatkan responsivitas atau daya tanggap yang lebih baik lagi kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya, Atep 2005. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Gutomo. 2012. Pendayagunaan Koperasi Simpan Pinjam di Kota Kediri. Jurnal Ilmu Hukum MIZAN. Vol. 1, No. 1, Halaman 53-64
- Hariwijaya.M, 2011. *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi Dan Tesis*. Penerbit ORYZA. Jakarta
- Irawan, Handi 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia Jakarta
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kartajaya. Hermawan 2006. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*,; Marketing Plus.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management. Edisi Milenium*, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* .Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit. PT INDEKS. Gramedia Upper saddle River, New Jersey 07458
- Kotler, Philip. 2005. *Ten Deadly Marketing Sins*. Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Maryadi, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Makassar*. Jurnal. STIE Nobel Makassar, Makassar.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Nirmalawati, dkk., 2013. *Dampak Regulasi Modal dan Kepemilikan Tunggal pada Persaingan Industri Perbankan di Indonesia*. *International Conference for Emerging Markets (ICEM 2013)*. Yogyakarta, 27 November 2013
- Nirwana. 2009. *Service Marketing Strategy*. Malang: Dioma.
- Priyanto 2009. *Belajar Mandiri SPSS*. Penerbit MediaKom. Irian
- Rangkuti, Freddy.2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochmadi, Ikhsan. 2011. *Analisis Dampak Perdagangan Bebas dan Global pada Bergesernya Nilai Budaya, Prinsip, dan Tujuan Koperasi*. *Jurnal Ekonomika*. Vol. 4, No. 2, Halaman 45-51
- Silaban, 2015. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta*. Skripsi. Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Siti Salisatul Mukaromah, 2015 . *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. INDOMOBIL FINANCE INDONESIA cabang Berau*. Skripsi. STIE Muhammadiyah Tanjung Redeb, Berau.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy , dan G. Chandra, 2006. “*Service, Quality, & Satisfaction*”. Jakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008. “*Strategi Pemasaran Edisi 3*”. Jakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ *Service Managemant Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Umar , Husain 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Palmerah barat Jakarta

- Widjaja T, Bernard 2009. *Lifestyle Marketing*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Widjajanto. Bambang, 2007. *Mengasah Kemampuan Ekonomi*. Penerbit Citra Praya Pandung .