

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI KARYA TANI UNIT TUMPANG MALANG

Ahmad Alfian Mahfudhin Syah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

Jl. MT. Haryono 165 Malang

mahfudhinsyah@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel dimensi kualitas jasa secara simultan dan parsial serta menganalisa variabel dimensi kualitas jasa yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Kabupaten Malang. Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian korelasional yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti tidak hubungan itu. Sampel sebanyak 100 responden diambil dengan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan salah satu tekniknya, yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan metode kuesioner dan wawancara. Pengujian instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji saumsi klasik. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Malang (2) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Malang (3) uji dominan terhadap variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan variabel daya tanggap memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Malang dibanding dengan keempat variabel lainnya (4) seluruh variabel dimensi kualitas jasa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga kepuasan nasabah akan meningkat jika koperasi melakukan peningkatan kualitas jasa.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Koperasi

PENDAHULUAN

Koperasi adalah kumpulan dari orang-orang yang bersama-sama bergotong-royong berdasarkan persamaan, bekerja untuk memajukan kepentingan ekonomi mereka dan kepentingan masyarakat (Said Hamid Hasan, 1997:137). Bagi masyarakat Indonesia, koperasi sudah menjadi bagian dari perkembangan ekonomi bangsa karena koperasi sudah diperkenalkan sejak jaman penjajahan Belanda. Seiring perkembangan ekonomi Indonesia, muncul berbagai koperasi dengan berbagai bidang usaha yang dijalankan. Salah satu bidang usaha yang dijalankan koperasi adalah jasa simpan pinjam atau kredit gadai (kredit dengan jaminan). Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Malang merupakan koperasi yang bergerak dibidang jasa simpan pinjam. KSP. Karya Tani Unit Tumpang menyalurkan dana kepada para nasabahnya dengan sistem kredit gadai atau kredit dengan barang bergerak sebagai jaminan. Nasabah mengajukan kredit dengan tujuan bermacam-macam, antara lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan modal usaha. KSP. Karya Tani Unit Tumpang membidik nasabah dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah. Oleh karena itu, barang jaminan yang diterima dapat berupa pakaian, kain, peralatan rumah tangga, barang elektronik, perhiasan emas, dll.

Saat ini persaingan usaha jasa simpan pinjam sangat ketat. Hal ini dikarenakan munculnya pesaing-pesaing yang bergerak dibidang yang sama, baik dalam bentuk koperasi simpan pinjam, maupun bank perkreditan rakyat. Dalam menghadapi persaingan, perusahaan jasa perlu memperhatikan kualitas jasa atau pelayanannya untuk mendapatkan kepuasan

pelanggan. Kualitas jasa dapat dijabarkan menjadi lima aspek yang terangkum dalam dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik atau bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat erat kaitannya. Kualitas jasa yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan dan loyalitas yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan loyalitasnya. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Fandy, 2002:54).

KSP. Karya Tani Unit Tumpang sebagai salah satu perusahaan jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanannya demi kepuasan nasabah. Evaluasi menyeluruh perlu dilakukan terhadap pelayanan yang selama ini sudah diberikan kepada seluruh nasabah karena pada kenyataannya tidak semua kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan tingkat harapannya. Berdasarkan gambaran pentingnya kualitas jasa demi kepuasan nasabah dan evaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah, maka perlu dilakukan penelitian untuk mencari pengaruh dimensi kualitas jasa dengan kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisa pengaruh dominan dari

kelima variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang.

Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, *et al* dalam Tjiptono (2006:273) dibagi menjadi lima bagian pokok, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian individu atau empati. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan saran komunikasi. Keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan akurat. Daya tanggap adalah kemampuan para karyawan untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dengan disertai penyampaian jasa yang jelas,. Dalam hal ini, perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peraturan dan perilaku konsumen. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Kualitas jasa bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa namun yang lebih penting berdasarkan sudut pandang pelanggan. Hal ini disebabkan pelangganlah yang membeli dan mengkonsumsi jasa tersebut.

Saat ini banyak perusahaan yang menyatakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya. Hal ini disebabkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan sehingga perusahaan berlomba-lomba fokus pada kualitas pelayanan pelanggan. Definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli antara lain menurut Enggel dalam Tjiptono (2000: 102) “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”. Menurut Kotler dan Armstrong (2000:13) “Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli”.

Penelitian ini memiliki hipotesis bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSP Karya Tani Unit Tumpang Malang. Hipotesis yang kedua bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara parsial terhadap kepuasan nasabah KSP Karya Tani Unit Tumpang Malang dan variabel variabel jaminan (X_4) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah KSP Karya Tani Unit Tumpang Malang.

METODE PENELITIAN

Menurut Iqbal Hasan (2002:9) penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap sesuatu atau masalah dengan perlakuan tertentu (seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari

secara cermat, dan sungguh-sungguh) sehingga diperoleh sesuatu (seperti mencapai kebenaran, memperoleh jawaban, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya).

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan hubungan pengaruh dan variabel yang sudah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional. Menurut Arikunto (2002: 239): “Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti tidak hubungan itu”.

Variabel pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas jasa yang terdiri dari lima variabel, yaitu: bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap

(X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), sedangkan variabel terikat (Y) ialah kepuasan nasabah.

Sampel sebanyak 100 responden diambil dengan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan salah satu teknikya, yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan metode kuesioner dan wawancara. Pengujian instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Sedangkan untuk teknik analisa data menggunakan metode regresi linier berganda, uji T, dan uji F.

HASIL ANALISIS

Penelitian dilakukan di kantor Koperasi Simpan Pinjam Karya Tani Unit Tumpang Malang yang berada di Jl. Arjuna RW 14 Tumpang, Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang. Populasi penelitian ialah seluruh nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah atau responden.

Uji instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji asumsi multikolinieritas, uji asumsi heterokedastisitas, dan uji asumsi normalitas. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r	Sig	Keterangan
Bukti langsung (X ₁)	(X _{1,1})	0.677	0.000	Valid
	(X _{1,2})	0.681	0.000	Valid
	(X _{1,3})	0.827	0.000	Valid
Keandalan (X ₂)	(X _{2,1})	0.736	0.000	Valid
	(X _{2,2})	0.698	0.000	Valid
	(X _{2,3})	0.783	0.000	Valid
	(X _{2,4})	0.514	0.000	Valid
	(X _{2,5})	0.750	0.000	Valid
Daya tanggap (X ₃)	(X _{3,1})	0.857	0.000	Valid
	(X _{3,2})	0.875	0.000	Valid
	(X _{3,3})	0.921	0.000	Valid
Jaminan (X ₄)	(X _{4,1})	0.580	0.000	Valid
	(X _{4,2})	0.811	0.000	Valid
	(X _{4,3})	0.811	0.000	Valid
	(X _{4,4})	0.828	0.000	Valid
Pelayanan (X ₅)	(X _{5,1})	0.863	0.000	Valid
	(X _{5,2})	0.850	0.000	Valid
	(X _{5,3})	0.885	0.000	Valid

Sumber: Data primer diolah 2013

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, seperti yang dikemukakan di atas diketahui bahwa signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) dan r

(nilai korelasi) lebih besar dari nilai kritis 0,3. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua item pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Pengujian instrumen yang kedua menggunakan uji reliabilitas, hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Bukti Langsung (X ₁)	0.789	Reliabel
Keandalan (X ₂)	0.773	Reliabel
Daya Tanggap (X ₃)	0.858	Reliabel
Jaminan (X ₄)	0.804	Reliabel
Empati (X ₅)	0.851	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2013

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas seperti yang tercantum pada Tabel diatas diketahui bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Alpha* lebih besar dari 0,6. sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Pengujian instrumen selanjutnya dilakukan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji asumsi multikolinieritas, uji asumsi heterokedastisitas, dan uji asumsi normalitas. Tabel dan gambar dari hasil uji asumsi klasik dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3

Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Bukti Langsung (X_1)	1.465	Non multikolinieritas
Keandalan (X_2)	2.567	Non multikolinieritas
Daya Tanggap (X_3)	4.029	Non multikolinieritas
Jaminan (X_4)	3.196	Non multikolinieritas
Empati (X_5)	2.695	Non multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah 2013

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas seperti yang tercantum pada Tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing peubah bebas mempunyai nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan adalah bebas multikolinieritas.

Salah satu asumsi penting dari model linear klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam fungsi regresi populasi yang mempunyai *variance* yang berbeda. Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varians* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut Heteroskedastisitas.

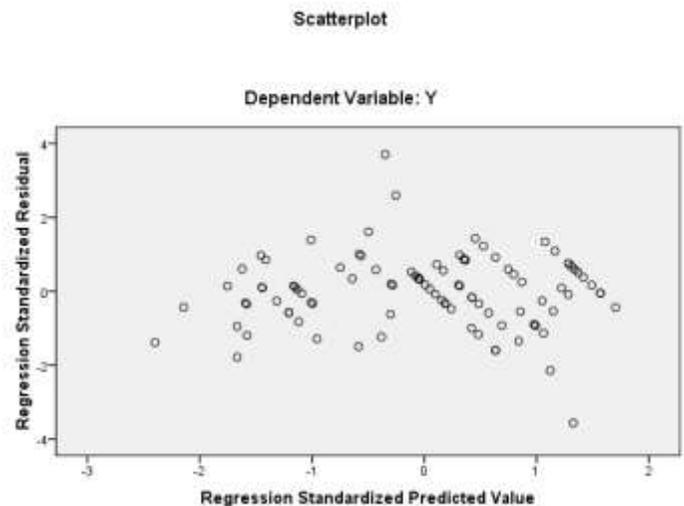
Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, maka dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot*, dengan dasar analisis:

- (1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.

- (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 1

Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas



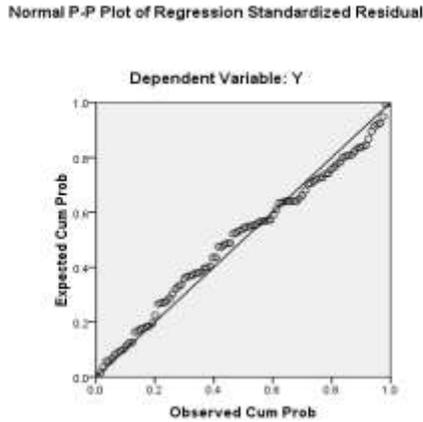
Sumber: Data Primer diolah 2013

Dari grafik *Scatterplot* di atas dapat terlihat titik-titik menyebar secara acak (*random*) serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Normalitas *normal probability plot*. Apabila data membentuk suatu garis lurus diagonal berarti analisis regresi yang dilakukan memenuhi asumsi normalitas. Adapun hasil pengujian normalitas pada data adalah sebagai berikut :

Gambar 2

Hasil Uji Asumsi Normalitas



Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa data yang berupa titik-titik mengikuti garis lurus diagonal, dengan demikian asumsi normalitas telah dipenuhi.

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian. Hal ini disebabkan karena dalam suatu analisis data dapat memberikan makna yang berguna dalam menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Berikut ini disajikan ringkasan hasil pengolahan data, hasil pengujian hipotesis serta interpretasi hasil pengujian. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* microsoft excel serta SPSS 16.

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data

Variabel	B Unstandardize d	Beta Standarized
Constant	-5.286	
Bukti Langsung (X ₁)	0.203	0.088
Keandalan (X ₂)	0.503	0.362
Daya Tanggap (X ₃)	0.906	0.562
Jaminan (X ₄)	0.250	0.158
Empati (X ₅)	0.208	0.122

Sumber: data primer diolah 2013

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data

Variabel	t	Sig t	Keterangan
Constant			
Bukti Langsung (X ₁)	2.166	0.033	Signifikan
Keandalan (X ₂)	6.758	0.000	Signifikan
Daya Tanggap (X ₃)	8.362	0.000	Signifikan
Jaminan (X ₄)	2.633	0.010	Signifikan
Empati (X ₅)	2.215	0.029	Signifikan

- Multiple Correlation (R) = 0.946
- R Square (R²) = 0.895
- Adjusted R Square = 0.889
- F_{hitung} = 159.701
- Sig F = 0.000
- F_{Tabel} = 2.311
- t_{Tabel} = 1.661
- α = 5%

Dari hasil perhitungan analisis regresi berganda yang telah dilakukan menunjukkan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R²) yaitu sebesar 0,895. Dengan demikian berarti pengaruh kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang dapat dijelaskan sebesar 89,5% oleh variabel bukti langsung (X₁), variabel keandalan (X₂), variabel daya tanggap (X₃), variabel jaminan (X₄), dan variabel Empati (X₅), sedangkan sisanya sebesar 10,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Koefisien korelasi berganda R (*multiple correlation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara variabel *independent* yang meliputi variabel bukti langsung (X_1), variabel keandalan (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), dan variabel Empati (X_5) secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unti Tumpang (Y) adalah sebesar 0,946. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara keseluruhan variabel sangatlah erat karena nilai R tersebut mendekati 1.

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + (b_1) X_1 + (b_2) X_2 + (b_3) X_3 + (b_4) X_4 + (b_5) X_5$$

$$Y = (-5.286) + 0,088 X_1 + 0,362 X_2 + 0,562 X_3 + 0,158 X_4 + 0,122 X_5$$

Dari persamaan diatas, maka dapat diartikan sebagai berikut:

Y = merupakan variabel terikat yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari variabel bukti langsung (X_1), variabel keandalan (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), dan variabel Empati (X_5).

$b_1 = 0,088$ merupakan slope atau koefisien arah variabel bukti langsung (X_1) yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh positif. Variabel bukti langsung memiliki kontribusi sebesar 8,8% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

$b_2 = 0,362$ merupakan slope atau koefisien arah variabel keandalan (X_2) yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh positif. Variabel keandalan memiliki kontribusi sebesar 36,2% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

$b_3 = 0,562$ merupakan slope atau koefisien arah variabel daya tanggap (X_3) yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh positif. Variabel daya tanggap memiliki kontribusi sebesar 56,2% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah

$b_4 = 0,158$ merupakan slope atau koefisien arah variabel jaminan (X_4) yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh positif. Variabel jaminan memiliki kontribusi sebesar 15,8% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah

$b_5 = 0,122$ merupakan slope atau koefisien arah variabel empati (X_5) yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh positif. Variabel empati memiliki kontribusi sebesar 12,2% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*, maka digunakan uji F (*F Test*) yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F Tabel dan nilai signifikansinya dengan α . Kriteria pengujiannya adalah jika F hitung < F Tabel dan Sig > α maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan apabila F hitung > F Tabel dan Sig < α maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan $df_1 = 5$ dan $df_2 = 94$ didapatkan nilai F Tabel sebesar 2,311. Didapatkan nilai F hitung > F Tabel (159,701 > 2,311) dengan signifikansi < α (0,000 < 0,005). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung (X_1), variabel keandalan (X_3), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), dan variabel Empati (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang.

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel *independent* yaitu variabel bukti langsung (X_1), variabel keandalan (X_3), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), dan variabel Empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang, maka digunakan uji t (t-test) dua arah (*two side atau 2 – tail test*) dengan cara membandingkan nilai signifikansinya dengan $\alpha = 5\%$.

Secara statistik analisis regresi secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel bukti langsung (X_1) memiliki t hitung > t Tabel (2,166 > 1,661) dan nilai signifikansi < α (0,033 < 0,05), sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel bukti langsung (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Variabel bukti keandalan (X_2) memiliki t hitung > t Tabel (6,758 > 1,661) dan nilai signifikansi < α (0,000 < 0,05), sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel keandalan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Variabel bukti daya tanggap (X_3) memiliki t hitung > t Tabel (8,362 > 1,661) dan nilai signifikansi < α (0,000 < 0,05), sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Variabel bukti jaminan (X_4) memiliki t hitung > t Tabel (2,633 > 1,661) dan nilai signifikansi < α (0,010 < 0,05), sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Variabel bukti empati (X_5) memiliki t hitung < t Tabel (2,215 > 1,661) dan nilai signifikansi < α (0,029 < 0,05), sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel empati (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel secara keseluruhan dapat dilihat dari koefisien regresi masing-masing, yaitu variabel bukti langsung (X_1) sebesar 0.088, keandalan (X_2) sebesar 0.362, daya tanggap (X_3) sebesar 0.562, jaminan (X_4) sebesar 0.158, dan empati (X_5) sebesar 0.122. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki koefisien regresi paling besar yaitu daya tanggap (X_3)

berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang dengan koefisien regresi sebesar 0.562.

PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen (yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang) dan juga untuk mencari variabel apa yang dominan berpengaruh, maka alat uji yang digunakan disini adalah uji regresi linier berganda yang terdiri dari uji F dan uji t.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini, menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas jasa yang terdiri dari variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sebagai variabel bebas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang.

Pada pengujian secara parsial variabel kualitas jasa yang terdiri dari variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sebagai variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang.

Variabel daya tanggap (X_3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.562 merupakan variabel dengan pengaruh paling besar atau dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah (Y), sehingga KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas

daya tanggap dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah.

Dari beberapa hal yang telah dikemukakan, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di KSP. Karya Tani Unit Tumpang sudah cukup baik dan dapat memenuhi harapan nasabah. Diharapkan kualitas pelayanan tersebut dipertahankan dan ditingkatkan melalui strategi-strategi yang dapat disusun oleh manajemen KSP. Karya Tani Unit Tumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas jasa yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang.
2. Secara parsial bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang. Sedangkan empati secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang.
3. Daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang dibandingkan dengan keempat variabel lainnya.

Saran

1. KSP. Karya Tani Unit Tumpang sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan variabel daya tanggap, karena untuk saat ini variabel daya tanggap adalah variabel yang berpengaruh dominan pada kepuasan nasabah KSP. Karya Tani Unit Tumpang Malang.
2. KSP. Karya Tani Unit Tumpang sebaiknya lebih meningkatkan variabel bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati. Seluruh variabel dimensi kualitas jasa yang diteliti memiliki pengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial. Selain itu, seluruh variabel juga memiliki pengaruh positif, sehingga kepuasan nasabah akan meningkat jika KSP. Karya Tani juga meningkatkan dimensi kualitas jasanya.
3. Perusahaan sebaiknya merencanakan strategi untuk memaksimalkan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal tersebut dikarenakan dalam bisnis jasa, dimensi kualitas jasa bisa menjadi salah satu penentu keberhasilan kegiatan jasa dan keberhasilan perusahaan. Selain itu, dalam penelitian ini dimensi kualitas jasa memiliki pengaruh sangat besar terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebesar 89,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi Alfabeta, Bandung.
- Algifari, 1997, *Analisis Regresi, Teori Kasus dan Solusi*.BPFE, Yogyakarta.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti, 1997, *Dinamika Koperasi*, Cetakan Kedua, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S., 2002, *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Kelima, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dajan, Anto, 1991, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 1, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Dajan, Anto,1991, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Cetakan ke-14, LP3ES, Jakarta.
- Firdaus, M dan Agus Edhi Susanto, 2002, *Perkoperasian: Sejarah, Teori dan Praktek*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gujarati, Damodar N., 1995, *Basic Econometrics*, Edisi 4, Mcgraw-Hill/Irvin, New York.
- Handayani, Putri, 2013, Prinsip dan Pengertian Koperasi, (online), (<http://uthiiputrii.blogspot.com/2013/01/prinsip-dan-pengertian-koperasi-menurut.html>, diakses 27 Maret 2013)
- Hasan, Iqbal, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hatta, Muh., 1956, *The Cooperative Movement in Indonesia*, Terjemahan oleh George McT., Kahin, 1957, New York Cornell University Press, New York.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BDFE, Yogyakarta.
- Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, UU Republik Indonesia Nomor 25 1992 tentang Perkoperasian, 2012, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Marketing Management*, Edisi 11, Terjemahan oleh Benyamin Molan, 2002, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., K.L Keller, 2006, *Marketing Management*, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan oleh Benyamin Molan, 2007, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., K.L Keller, 2006, *Marketing Management*, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan oleh Benyamin Molan, 2007, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Cristhoper H., dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terjemahan oleh Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, PT. Indeks, Jakarta.
- Purwanto, [Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti](#), 2007, [Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-](#)

- [masalah Sosial](#), Gava Media, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2006, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- Sigit, Soehardi, 2003, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*, Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Zeithami, Valarei A., and Mary Jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York.