

**PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM
DANA MUTIARA HORISON DESA BUSUNGBIU
Made Kembariani¹, I Nyoman Suandana, Ni Ketut Adi Mekarsari²**

Koperasi Indonesia mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, karena berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat. Koperasi Dana Mutiara Horison dituntut untuk memberikan jasa pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya maupun calon nasabah sehingga meningkatkan pertumbuhan baik dari segi jumlah nasabah maupun volume transaksinya serta pendapatan positif dari jasa yang diberikan dapat dicapai, yang pada akhirnya tujuan perusahaan dapat dipenuhi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu, mengetahui bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan mengetahui pengaruh antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan anggota. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah baik penabung maupun peminjam Koperasi Dana Mutiara Horison dengan metode penetapan sampel menggunakan metode slovin dan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 94 orang. Teknik penelitian yang ditetapkan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan angket/kuesioner. Pengujian instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menguji validitas data, reliabilitas data, dan uji asumsi klasik.

Hasil analisis penelitian ini menggunakan SPSS 16,0 yang dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison kepada nasabah termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata variabel pelayanan sebesar 3,80, nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 4,24 yang menunjukkan nasabah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu dan semua variabel kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, relliability, responsiveness, assurance*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Koperasi

Pendahuluan

Koperasi Indonesia mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, karena berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat. Selain itu koperasi sebagai lembaga

¹ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2015/2016

² Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

perantara keuangan juga dituntut untuk senantiasa menjaga kepercayaan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi pada umumnya memiliki daya saing yang tinggi karena kelebihan-kelebihan yang dimiliki seperti manajemen yang sangat fleksibel, anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi, dan pengelolaannya bersifat demokratis. Namun apabila tidak diikuti dengan pengelolaan yang sebaik-baiknya, maka faktor pendukung dimaksud tidak ada artinya. Dalam kondisi persaingan pasar yang semakin ketat, upaya-upaya untuk mewujudkan koperasi yang sehat efisien dan tangguh serta mendapat kepercayaan dari anggota dan masyarakat sangat diperlukan.

Konsep melayani yang selama ini menjadi sebuah keindahan kata dalam manajemen koperasi, akan mendapat dimensi baru yang memiliki kekuatan riil yang sedang dikembangkan manajemen koperasi Dana Mutiara Horison. Idealisme yang rasional oleh manajemen berusaha membangun sebuah kultur dengan pelayanan yang sangat baik. Koperasi sepenuhnya harus menyadari akan tantangan di masa depan yang lebih berorientasi pada kepuasan anggota dan kemampuan menguasai masyarakat.

Untuk memberikan kepuasan maksimal koperasi simpan pinjam Dana Mutiara Horison telah memulai menyiapkan berbagai perangkat dasar yang dibangun di atas orientasi yang sama pada semua level. Prioritas pengembangan manajemen yang berorientasi kepada *service excellence*. Jika pemikiran dan strategi manajemen mulai berorientasi untuk memenangkan persaingan lewat pasar maka anggota koperasi adalah raja yang harus dilayani secara prima.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu ?

- b. Bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu ?
- c. Apakah ada pengaruh antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison.

Metodologi Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini penting untuk mengarahkan penelitian sesuai dengan tujuan awal. Selain itu pentingnya penetapan lingkup penelitian yaitu agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan judul yang penulis angkat dalam penelitian ini, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas koperasi dan kepuasan anggota dan nasabah atas pelayanan yang diberikan tersebut.

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka penulis menggunakan fokus penelitian pada pelayanan dan kepuasan nasabah. Menurut Zeithami, dkk dalam Pasolong (2011:135) menyatakan bahwa “untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu : *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsivess, Assurances*.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Koperasi Dana Mutiara Horison yang berlokasi di Desa Busungbiu.

Populasi dan Sampel

Menurut Gorda (1989:19) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian populasi yang sedang diteliti. Menurut Suharsini Arikunto (1989:155) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, Lebih lanjut Arikunto menyatakan (2002:108) : “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah maka penelitiannya merupakan penelitian populasi”. Oleh karena itu populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah baik penabung maupun peminjam pada Koperasi Dana Mutiara Horison.

Sampel merupakan bagian dari pupolasi yang diteliti. Arikunto (2008:116) menyatakan bahwa “ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki polpulasi tersebut”. Sementara itu Sugiyono (1997:57) menambahkan bahwa “ Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel.

Dengan mengambil tingkat ketidak percayaan sebesar 10% (atau tingkat kepercayaan 90%), maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1.450}{1 + 1.450 (10/100)^2}$$

$$n = \frac{1.450}{1 + 1.450 \left(\frac{1}{10}\right)}$$

$$n = 93,55$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang.

Jenis Data

- a. Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi. Selain itu gambar atau video dari rekaman juga dapat dikelompokkan menjadi data kualitatif.
- b. Data Kualitatif yaitu Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Data ini bersifat nyata atau dapat diterima oleh panca indera sehingga peneliti harus benar-benar jeli dan teliti untuk mendapatkan keakuratan data dari objek yang akan diteliti..

Teknik Pengumpulan Data

- a. *Observasi* (pengamatan) yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis terhadap objek penelitian guna memperoleh bahan dan data yang diperlukan.
- b. *Interview* (wawancara) yaitu dengan mengadakan wawancara dengan beberapa responden yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca arsip-arsip perusahaan yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini
- d. Kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden. Teknik ini digunakan untuk mengambil data primer.

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Menurut Sugiono (2010:352), validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur.

Validitas dapat diukur dengan mengkorelasikan antar skor item instrument dengan total seluruh item instrument. Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r = 0,30$. Jadi untuk memenuhi syarat valid, maka pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi $\geq 0,30$.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2010:354), reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran dimana pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Menurut Nanhaly dan Ghosali (2006:63), variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha $> 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* serta besaran korelasi antar variabel independen (Ghosali, 2009:95), dengan analisis :

- 1) Jika terjadi korelasi, maka dikatakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.
- 2) Batas dari *tolerance value* di bawah 0,10 atau nilai VIF di atas 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel terikat (z_{pred}) dengan residual (s_{presid}), dengan analisis berikut :

- 1) Jika grafik menunjukkan suatu pola titik seperti titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika grafik tidak membentuk pola yang jelas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Selain menggunakan grafik perhitungan uji heteroskedastisitas juga bisa diuji dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya Uji heteroskedastisitas tidak terjadi jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) > 0.05 , sedangkan data berdistribusi tidak normal jika nilai sig (signifikansi) < 0.05 .

Teknik Analisa Data

Uji Analisis Rumusan Masalah

Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan pelayanan dan 7 pertanyaan kepuasan yang masing-masing pertanyaan mempunyai lima pilihan yaitu :

- 1) Apabila responden memilih **sangat baik / sangat puas** maka diberi nilai 5
- 2) Apabila responden memilih **baik / puas** maka diberi nilai 4
- 3) Apabila responden memilih **cukup baik/cukup puas** maka diberi nilai 3
- 4) Apabila responden memilih **kurang baik / kurang puas** diberi nilai 2
- 5) Apabila responden memilih **tidak baik / tidak puas** diberi nilai 1

Sehingga untuk menentukan kategori digunakan ketentuan berikut ini :

- 1) Rata-rata 80 % - 100 % = sangat baik / sangat puas
- 2) Rata-rata 60 % - 79,99 % = baik / puas
- 3) Rata-rata 40% - 59,99 % = cukup baik / cukup puas
- 4) Rata-rata 20% - 39,99% = kurang baik / kurang puas
- 5) Rata-rata 0% - 19.99% = tidak baik / tidak puas

Analisis Regresi Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda (Umar Husein 2000)

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

Uji F Serempak

Uji serempak atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri atas *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien.

Uji T Parsial

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Dengan ketentuan : jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dikatakan signifikan yaitu terdapat pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikatnya. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat dikatakan tidak signifikan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y).

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

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik responden

Tabel 1
Distribusi Responden Menurut Usia
pada KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu

	Usia (Tahun)	Jumlah	
		(Orang)	(Persentase)
	20 – 29	26	27,67
	30 – 39	37	39,36

	40 – 49	19	20,21
	50 – 59	11	11,70
	> 59	1	1,06
	JUMLAH	94	100

Sumber : Data diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 5.1 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berumur antara 30 – 39 tahun dengan persentase sebesar 39,36%. Sedangkan kelompok umur dengan persentase terendah yaitu di atas 59 tahun sebesar 1,06% dari total sampel (1 orang). Pada kelompok umur 20 – 29 tahun yang merupakan kelompok umur termuda yang ada pada sampel ada sebanyak 26 orang dengan persentase 27,67%. Pada kelompok umur 40 – 49 tahun ada sebanyak 19 orang (20,21%), dan ada 11 orang responden pada sampel yang berada pada kelompok umur 50-59 tahun.

Tabel .2.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Nasabah KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		(Orang)	(Persentase)
1	Laki-laki	62	65,96
2	Perempuan	32	34,04
	Jumlah	94	100

Sumber : Data diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 5.2 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden pada sampel berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 62 orang (65,96%). Sedangkan sampel yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (34,04%).

2. Deskripsi Variabel

Dari keseluruhan hasil penelitian maka diperoleh rekapitulasi untuk mendapatkan nilai rata-rata dan kategori pada masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Penelitian Untuk Masing-masing Indikator pada Variabel Pelayanan

	Sub Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
	<i>Tangibles</i>	Kondisi fisik kantor tempat pelayanan KSP Dana Mutiara Horison.	3,57	Baik
		Penggunaan komputer oleh petugas dalam pelayanan kepada nasabah.	3,89	Baik
	<i>Emphaty</i>	Perhatian petugas kepada nasabah pada saat memberikan pelayanan	3,71	Baik
		Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	3,90	Baik
	<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas dalam melayani nasabah	3,77	Baik
		Kepastian jam kerja petugas pelayanan	3,97	Sangat Baik
	<i>Responsivess</i>	Ketanggapan petugas dalam memenuhi keinginan / harapan nasabah	3,60	Baik
		Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,93	Baik
	<i>Assurance</i>	Sikap ramah dan memberi salam dalam melayani	3,68	Sangat Baik
		Sikap sopan dan santun dalam memberikan penjelasan kepada nasabah	3,97	Baik
Jumlah Nilai Rata-rata			37,99	
Nilai Rata-rata Variabel			3,80	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis, 2016

Dari tabel 5.20 di atas dapat dilihat bahwa total nilai rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel pelayanan diperoleh 37,99. Dari total tersebut diperoleh nilai rata-rata keseluruhan dengan membagi total nilai rata-rata dengan jumlah indikator yaitu 10, sehingga nilai rata-rata untuk variabel pelayanan diperoleh **3,80**. Nilai rata-rata tersebut termasuk dalam kategori baik. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison kepada nasabah termasuk dalam kategori **baik**.

Adapun untuk nilai rata-rata dan kategori dari variabel kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Penelitian Untuk Masing-masing Indikator pada Variabel Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Kemudahan pelayanan yang diberikan pada KSP Dana Mutiara Horison	3,96	Puas
2	Kejelasan petugas yang melayani nasabah pada KSP Dana Mutiara Horison	3,97	Puas
3	Kedisiplinan yang dimiliki petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas-tugasnya	3,99	Puas
4	Tanggung jawab yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan	4,02	Puas
5	Kewajaran biaya yang ditetapkan pada proses pelayanan nasabah	4,16	Puas
6	Ketepatan waktu pelayanan yang di oleh petugas	4,68	Sangat Puas
7	Kenyamanan dan keamanan Bapak/Ibu rasakan pada saat mem layanan dari petugas	4,87	Sangat Puas
Jumlah Nilai Rata-rata		29,65	
Nilai Rata-rata		4,24	Sangat Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Dari tabe.21 di atas diperoleh total nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kepuasan nasabah yaitu sebesar 29,65. Total nilai tersebut selanjutnya dibagi jumlah indikator pada variabel kepuasan nasabah yaitu 7 sehingga diperoleh nilai rata-rata untuk variabel kepuasan nasabah sebesar **4,24** dengan kategori **sangat puas**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu.

3. Uji Validitas, Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik

Penyebaran kuisioner khusus dalam uji validitas dan reliabilitas diberikan 17 pertanyaan dan semua pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 5
Hasil uji validitas kuisioner

Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected item total correlation</i>	r tabel	Keterangan
X ₁	<i>Tangible1</i>	0.688	0.30	Valid
	<i>Tangible2</i>	0.688	0.30	Valid
X ₂	<i>Emphaty1</i>	0.738	0.30	Valid
	<i>Emphaty2</i>	0.738	0.30	Valid
X ₃	<i>Reliability1</i>	0.778	0.30	Valid
	<i>Reliability2</i>	0.778	0.30	Valid
X ₄	<i>Responsiveness1</i>	0.550	0.30	Valid
	<i>Responsiveness2</i>	0.550	0.30	Valid
X ₅	<i>Assurance1</i>	0.543	0.30	Valid
	<i>Assurance2</i>	0.543	0.30	Valid
Y	<i>Y1</i>	0.333	0.30	Valid
	<i>Y2</i>	0.501	0.30	Valid
	<i>Y3</i>	0.639	0.30	Valid
	<i>Y4</i>	0.463	0.30	Valid
	<i>Y5</i>	0.381	0.30	Valid
	<i>Y6</i>	0.561	0.30	Valid
	<i>Y7</i>	0.653	0.30	Valid

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan seperti pada tabel 5.22 di bawah, dari semua pertanyaan dalam kuisioner diperoleh semua pertanyaan reliabel dengan standar *Cronbach Alpha* yang digunakan adalah 0,60.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	r tabel	Keterangan
X ₁	0.815	0.60	Reliabel
X ₂	0.849	0.60	Reliabel
X ₃	0.778	0.60	Reliabel
X ₄	0.707	0.60	Reliabel
X ₅	0.679	0.60	Reliabel
Y	0.724	0.60	Reliabel

Sumber : Data diolah 2016

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas)

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.708	.119		22.807	.000		
	Tangible	.060	.016	.248	3.841	.000	.875	1.143
	Emphaty	.060	.017	.219	3.499	.001	.932	1.073
	Reliability	.079	.021	.244	3.779	.000	.877	1.141
	Responsiveness	.108	.018	.386	5.973	.000	.876	1.142
	Assurance	.099	.023	.294	4.360	.000	.803	1.245

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel 5.22 di atas, masing-masing variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIP lebih kecil dari 10,00 sehingga disimpulkan data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.098	.083		1.175	.243
	Tangible	-.008	.011	-.083	-.755	.452
	Emphaty	.013	.012	.113	1.069	.288
	Reliability	-.015	.015	-.110	-1.011	.315
	Responsiveness	-.023	.013	-.196	-1.799	.076
	Assurance	.021	.016	.152	1.335	.185

a. Dependent Variable: ABS_RES

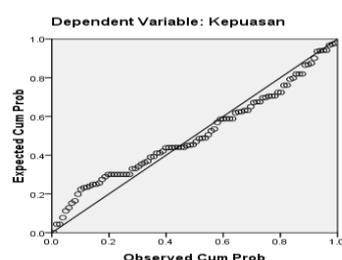
Sumber : Data diolah 2016

Nilai t_{tabel} ditentukan dengan responden sebanyak 94 dan t 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,987. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai

signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan grafik di atas, dimana grafik histogram memberikan pola yang melenceng ke kanan yang artinya data berdistribusi normal.

4. Hasil Analisis regresi Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*, maka diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 9
Hasil analisis regresi berganda *Coefficients* (a)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.708	.119		22.807	.000
	Tangible	.060	.016	.248	3.841	.000
	Emphaty	.060	.017	.219	3.499	.001
	Reliability	.079	.021	.244	3.779	.000
	Responsiveness	.108	.018	.386	5.973	.000
	Assurance	.099	.023	.294	4.360	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,708 + 0,060X_1 + 0,060X_2 + 0,079X_3 + 0,108X_4 + 0,099X_5 + 0,119$$

5. Koefisien Determininasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada R Square dan dinyatakan dalam persentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.823 ^a	.678	.660	.08095	.678	37.035	5	88	.000

a. Predictors: (Constant), Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Tangible

Nilai R Square sebesar 0,678 yang artinya variabel *tangible, emphaty, reliability, responsiveness* dan *assurance* mampu menjelaskan kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu sebesar 67,8% sementara sisanya sebesar 32,2% (100% - 67,8%) kepuasan nasabah dijelaskan oleh faktor selain kualitas layanan

6. Uji F Serempak

Uji serempak atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri dari *tangible, emphaty, reliability, responsiveness* dan *assurance* serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah.

Tabel 11
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.213	5	.243	37.035	.000 ^a

Residual	.577	88	.007	
Total	1.790	93		

a. Predictors: (Constant), Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah 2016

7. Uji T Parsial

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri variabel X terhadap variabel Y. berdasarkan hasil pengolahan dengan program *SPSS version 16.0 for windows* maka didapat hasil uji T (Parsial), yang hasilnya dirangkumkan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.708	.119		22.807	.000
	Tangible	.060	.016	.248	3.841	.000
	Emphaty	.060	.017	.219	3.499	.001
	Reliability	.079	.021	.244	3.779	.000
	Responsiveness	.108	.018	.386	5.973	.000
	Assurance	.099	.023	.294	4.360	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah 2016

Secara teori dan hasil statistik penelitian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, relliability, responsiveness, assurance*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan :

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison kepada nasabah termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata variabel pelayanan sebesar 3,80.
- 2) Nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 4,24 yang menunjukkan nasabah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu.
- 3) Semua variabel kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, relliability, responsiveness, assurance*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Saran

Saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison kepada nasabahnya harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga bisa memberikan hasil yang sangat baik.
- 2) Kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu harus tetap dipertahankan mengingat kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting sebagai tujuan akhir pelayanan yang diberikan KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu.
- 3) Semua variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nilai Variabel *empathy* pada penelitian ini memiliki pengaruh paling kecil maka disarankan kepada KSP Dana Mutiara Horison Desa Busungbiu untuk meningkatkan perhatian karyawan dan kesabaran karyawan dalam meberikan pelayanan kepada nasabah.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini. 1989. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Usaha Ekonomi UGM, ----- . 2008. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara
- Bank Dagang Negara. 1996. *Manajemen People level I dan II*
- Brian Tracy. 1993. *Maximum Achievement- Kumpulan Rahasia Kesuksesan yang Tak Lekang Zaman*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta
- Efendi, Sofian. 1982. *Administrasi Kantor*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gorda. 1990. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Praktis*. Undiknas, Denpasar
- Kotler, Philip. 1995. *Management Pemasaran*. Cetakan kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Leodin, A.A. 1976. *Pengetahuan Dasar Penelitian dan Statistik*. Erlangga, Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press
- Nagaoi, Ronalad. 1988. *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*. CV. Rajawali, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Radiosunu. 1993. *Politik Pemasaran*. F.E. UGM, Yogyakarta.
- S.Alex, Niti Semito. 1984. *Marketing Cetakan Ketiga*. Ghalia indonesia, Jakarta
- Swastha, Basu. 1979. *Asas-asas Marketing*. Edisi Kedua penerbit Yogyakarta.
- Sarwoto. 1981. *Dasar-dasar Management*. Cetakan Keempat, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soehardi, Sigit. 1989. *Metode Penelitian*. Usaha Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- Stanton, J.Wiliam. 1985. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh, Pressendo, Jakarta.
- Winano, Surahmad. 1973. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*. Tarsito, Bandung.