

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH KSP. DANA SYARI'AH PRIMA BREBES

Ratna Yulianingsih, Rina Purwaningsih, Istianah

Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama  
Jln. Mataram No.09 Tegal  
Telp/Fax (0283) 352000

## ABSTRAK

Pelayanan dan sarana adalah faktor yang mendukung tingkat kepuasan nasabah, apabila pemberian pelayanan dan penyediaan sarana dapat dilakukan secara insentif maka akan dapat mengetahui : 1) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, 2) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, 3) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sarana terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Hasil Analisis data menunjukan : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Adapun t tabel diketahui 1,29 sedangkan dari hasil output SPSS diperoleh t hitung kualitas pelayanan -3,222. Dari perhitungan di atas dapat dibandingkan bahwa dari -t tabel sebesar -1,29 lebih besar dari t hitung KP sebesar -3,222. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Adapun -t tabel diketahui -1,29 sedangkan dari hasil output SPSS diperoleh t hitung sarana -0,449. Dari hasil perhitungan diatas dapat dibandingkan bahwa -t tabel < t hitung < t tabel atau  $-1,29 < -0,449 < 1,29$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya Sarana secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan sarana terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan cara membandingkan F hitung dengan F tabel. Adapun dari hasil output SPSS diperoleh F hitung sebesar 5,272 dan F tabel diketahui 3,98. Dari hasil perhitungan diatas dapat dibandingkan bahwa F hitung sebesar 5,272 dan F tabel sebesar 3,98, sehingga F hitung lebih besar dari F tabel. Dan dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Sarana, Kepuasan Nasabah, Koperasi Simpan Pinjam.

### 1. Pendahuluan

Koperasi dalam perekonomian modern telah menjembatani cikal bakal dari perekonomian primitif pada saat sistem barter masih berlaku. Koperasi telah memudahkan pertukaran dan membantu pembentukan modal serta produksi yang berskala masal yang tidak ada taranya dalam sejarah manusia.

Secara umum pengertian Koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis. Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Koperasi, yang dimaksud dengan Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan dasar kekeluargaan.

Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila Undang-undang Dasar 1945. Namun, setiap koperasi mempunyai tujuan sendiri yang tercantum pada anggaran dasar masing-masing koperasi dimana tujuan ini dirumuskan berdasarkan kepentingan dan kebutuhan anggotanya sesuai dengan bidang usaha koperasi. Tujuan koperasi yang tercantum dalam anggaran dasar kemudian dijabarkan lagi dalam tujuan-tujuan jangka pendek (Satu Tahun). Tujuan ini dirumuskan dalam bentuk rencana-rencana yang meliputi rencana kerja maupun rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi. Rencana-rencana itu disusun dalam sebuah rapat anggota (RAT). Rapat anggota minimal dilakukan satu tahun sekali sehingga disebut Rapat Anggota Tahunan (RAT). Dalam Rapat Anggota Tahunan selain menyusun rencana-

rencana untuk tahun berikutnya juga mengesahkan pertanggungjawaban pengurus atas pelaksanaan rencana-rencana tahun sebelumnya.

Tujuan koperasi pada umumnya adalah mensejahterakan anggota. Oleh karena itu semua keputusan yang dihasilkan dalam RAT harus didasarkan pada kepentingan anggota dan mendapat persetujuan dari anggota. Laporan Pertanggungjawaban pengurus atas pelaksanaan rencana koperasi tahun sebelumnya juga harus dapat persetujuan dari anggota agar laporan bisa dianggap sah. Anggota sangat berperan penting dalam pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan, maka dari itu anggota diharapkan ikut berpartisipasi dalam Rapat Anggota Tahunan dengan menghadirinya dan menggunakan hak suara dengan sebaik-baiknya. Untuk mencapai rencana usaha koperasi yang ditetapkan dalam Rapat Anggota Tahunan, koperasi harus dikelola semaksimal mungkin.

Dalam pengelolaan koperasi yang maksimal, koperasi membutuhkan modal. Modal tersebut bisa berasal dari anggota dan dari non anggota. Semakin besar modal yang didapat dari anggota, menunjukan bahwa koperasi dapat melangsungkan usahanya sendiri. Demi terpenuhinya modal yang maksimal dari anggota, maka dibutuhkan dari anggota melalui Simpanan Pokok Anggota (SPA), Simpanan Wajib Anggota (SWA) dan simpanan sukarela secara teratur. Banyaknya modal yang terkumpul dari anggota, semakin mudah koperasi untuk memenuhi permintaan anggota dan mengembangkan koperasi menjadi lebih maju. Partisipasi anggota sangatlah penting dalam perkembangan suatu koperasi. Partisipasi anggota dapat dilakukan dalam berbagai bidang, yaitu partisipasi dalam demokrasi ekonomi koperasi, modal, dan dalam penggunaan jasa usaha koperasi. Dalam bidang modal koperasi, anggota bisa berpartisipasi dengan membayar simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela. Dalam bidang jasa usaha koperasi, anggota sebagai pengguna dari setiap kegiatan usaha koperasi, di sini anggota koperasi sebagai konsumen bahkan pelanggan dari kegiatan usaha koperasi. Selain itu juga anggota sering menggunakan berbagai jasa yang disediakan oleh koperasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota sangat dibutuhkan untuk menjadikan koperasi yang hidup,

berkembang dan maju. Anggota yang aktif diharapkan akan meningkatkan perolehan sisa hasil usaha. Setiap tahunnya sisa hasil usaha akan dibagikan pada para anggotanya dan disisihkan juga sebanyak 25 % sebagai cadangan untuk melangsungkan biaya usaha koperasi tersebut. Peningkatan perolehan sisa hasil usaha tiap tahunnya akan mempengaruhi seorang anggota untuk berperan aktif pada koperasi. Hal itu yang menyebabkan semakin aktif seorang anggota, semakin besar pula perolehan sisa hasil usaha.

Salah satu Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) yang berada di Brebes yaitu KSP Dana Syari'ah Prima. KSP ini merupakan lembaga keuangan yang bergerak di sektor mikro, memiliki dua fungsi yang sangat penting yaitu suatu lembaga yang mempunyai fungsi sebagai sosial dan lembaga yang mempunyai fungsi sebagai ekonomi. Sedangkan Koperasi syariah sendiri merupakan jasa Koperasi yang menggunakan prinsip syariah atau prinsip Islam, prinsip hukum dalam kegiatan Koperasi syariah berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia.

Menurut Widodo (2005) faktor utama yang mendukung kepuasan nasabah adalah sarana dan kualitas pelayanan. Sarana adalah segala jenis peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima. Salah satu perusahaan yang menitikberatkan pada segi kepuasan bagi para konsumen/nasabahnya adalah KSP. Dana Syari'ah Prima sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

## 2. Landasan Teori

### • Pengertian Kualitas

Dewasa ini, tentunya kita sering mendengar perbincangan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, makna kualitas berbeda-beda bagi setiap

orang tergantung pada cara mendefinisikan dan juga pada konteksnya.

1. Menurut Goetsh, dkk. (dalam Tjiptono dan Diana,2000:4): "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang behubungan dengan produk jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".
2. Menurut *American Society For Quality Control* (dalam Rambat Lupiyoadi,2001:144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.

Kesimpulannya kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapanya.

#### • Pengertian Pelayanan

Seperti yang diketahui bahwa pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan.

1. Menurut Kotler (2002:83): "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".
2. Menurut Tjiptono (2001:5): "Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan Nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan Nasabah".

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al, (dalam Lupiyoadi,2001:48) Kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai administrasi dan sarana komunikasi. Suatu bentuk jasa tidak bias dilihat, Tidak bias dicium dan tidak bias diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan, nasabah akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang

baik akan mempengaruhi persepsi nasabah pada saat yang bersamaan, aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi nasabah karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan nasabah menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi lembaga pendidikan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan nasabah yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijadikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan secara akurat dan percaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas lembaga pendidikan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dan tanggap, respon atau kesigapan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan pegawai dalam melayani nasabah, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan nasabah. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas, dan membiarkan nasabah menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat nasabah kecewa, yaitu nasabah sering dialihkan saat membutuhkan informasi dari

pegawai yang satu dialihkan pegawai yang lain kemudian pegawai yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh nasabah, sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat nasabah merasa tidak puas.

- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kotler (2001:10) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kerampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.
- e. Kepedulian (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah. Kepedulian (*empathy*), yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan nasabah dan usaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, dimana suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi nasabah. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan kedulian yaitu perhatian khusus yang diberikan kepada individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan nasabah, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dan nasabah. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai atas nasabah akan berpengaruh juga pada kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya akan langsung ditanggapi secara baik oleh perusahaan.

- **Pengertian Koperasi (Menurut Rudianto, 2010)**

Berbeda dengan perusahaan komersial, khususnya perseroan terbatas dan firma, yang didirikan oleh orang-orang yang memiliki modal cukup besar untuk memulai usaha, koperasi biasanya didirikan oleh sekumpulan orang dengan modal lemah. Jadi, dalam koperasi selalu ada unsur sosial maupun unsur ekonomi. Dikatakan memiliki unsur ekonomi karena sebagai sebuah badan usaha koperasi harus beroprasi sebagaimana layaknya perusahaan komersial. Karena itu, setiap koperasi harus memiliki produk untuk dijual kepada masyarakat sebagai sumber penghasilnya.

Pengertian Koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang di kelola secara demokratis (Rudianto 2010). Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatanya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khusunya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila serta Undang-undang Dasar 1945.

- Karakteristik Koperasi

- a. Koperasi dimiliki oleh anggota yang bergabung atas dasar sedikitnya satu kepentingan ekonomi yang sama.
- b. Koperasi didirikan dan dikembangkan berlandaskan nilai-nilai percaya diri untuk menolong serta bertanggung jawab kepada diri sendiri, kesetiakawanan, keadilan, persamaan, dan demokrasi.
- c. Koperasi didirikan, dimodali, dibiayai, diatur dan diawasi, serta dimanfaatkan sendiri oleh anggota.
- d. Tugas pokok badan usaha koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggotanya dalam rangka memajukan kesejahteraan anggota.
- e. Jika terdapat kelebihan kemampuan pelayanan koperasi kepada anggotanya, maka kelebihan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat yang bukan anggota koperasi.

- **Prinsip-prinsip Koperasi**

Prinsip-prinsip pengelolaan koperasi merupakan penjabaran lebih lanjut dari asas kekeluargaan yang dianutnya, Prinsip-prinsip koperasi ini biasanya mengatur baik hubungan antara koperasi dengan para anggotanya. Adapun prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka  
Karena itu, tidak seorang pun yang boleh dipaksa oleh orang lain untuk menjadi anggota koperasi.
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis  
Penerapan prinsip ini dalam koperasi dilakukan dengan mengupayakan sebanyak mungkin anggota koperasi didalam pengambilan keputusan koperasi.
- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa masing-masing anggota  
Koperasi tidak menggunakan laba atau keuntungan untuk menunjukkan selisih antara penghasilan yang diterima selama periode tertentu dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan itu. Selisih ini dalam koperasi disebut dengan Sisa Hasil Usaha (SHU). SHU ini setelah dikurangi dengan biaya-biaya tertentu akan dibagikan kepada para anggota sesuai dengan pertimbangan jasanya masing-masing. Jasa para anggota diukur berdasarkan jumlah kontribusi masing-masing terhadap pembentukan SHU ini. Ukuran kontribusi yang digunakan adalah jumlah transaksi anggota dengan koperasi selama periode tertentu.
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas pada modal  
Pembatasan bunga atas modal merupakan cerminan bahwa selain menaruh perhatian terhadap pemberian imbalan yang wajar atas partisipasi para anggotanya, koperasi juga mendorong dan menumbuhkan rasa kesetiakawanan antarsesama anggota koperasi.
- e. Kemandirian

Agar dapat mandiri, koperasi harus mengakar kuat dalam kehidupan masyarakat, Dan agar dapat mengakar kuat, koperasi harus dapat diterima oleh masyarakat. Dan agar dapat diterima oleh masyarakat, koperasi harus memperjuangkan kepentingan serta peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

- **Jenis-jenis Koperasi (Menurut Rudianto, 2010)**

Dilihat dari bidang usaha dan jenis anggotanya, koperasi dapat dikelompokkan ke dalam 4 jenis yaitu:

- a. Koperasi Simpan Pinjam  
Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana dari para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan dana. Kegiatan utama koperasi simpan pinjam adalah menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota koperasi.
- b. Koperasi Konsumen  
Koperasi konsumen adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para konsumen akhir atau pemakai barang atau jasa. Kegiatan utama koperasi konsumen adalah melakukan pembelian bersama. Jenis barang atau jasa yang dilayani suatu koperasi konsumen sangat tergantung pada Pendahuluan kebutuhan anggota yang akan dipenuhi. Sebagai contoh, koperasi yang mengelola took serba ada, mini market, dan sebagainya.
- c. Koperasi Pemasaran  
Koperasi pemasaran adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para produsen atau pemilik barang atau penyedia jasa. Koperasi pemasaran dibentuk terutama untuk membantu para anggotanya memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan. Jadi masing-masing anggota koperasi menghasilkan barang secara individual, sementara pemasaran barang-barang tersebut dilakukan oleh koperasi. Ini berarti keikutsertaan anggota koperasi sebatas memasarkan produk yang dibuatnya
- d. Koperasi Produsen

Koperasi Produsen adalah koperasi yang para anggotanya tidak memiliki badan usaha sendiri tetapi bekerja sama dalam wadah koperasi untuk menghasilkan dan memasarkan barang atau jasa.

### 3. Metode Penelitian

#### Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi adalah peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian dengan melihat, mendengar, merasakan yang kemudian dicatat secara objektif. Dengan jenis pengamatan dengan partisipasi penuh, partisipan, dan pengamat sempurna (*complete obsever*).

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi. Melalui wawancara dapat memperoleh informasi dengan cara tanya langsung kepada responden Nasabah Ksp. Dana Syari'ah Prima Di Brebes.

##### c. Penelitian Kepustakaan

Merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku maupun literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Tujuan penelitian kepustakaan ini adalah mengumpulkan data referensi untuk melakukan penelitian sehingga diharapkan akan mendapatkan pemahaman yang memadai tentang teori-teori yang digunakan dan dapat menjadi landasan dari pembahasan dalam Penelitian ini yang dilakukan untuk mengklarifikasi dan mendefinisikan suatu masalah.

##### d. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi dengan mengajukan pertanyaan. Menurut Kotler (2005:56) : Kuesioner terdiri dari sekumpulan pertanyaan yang disajikan kepada para responden. Karena Fleksibilitasnya, Kuesioner merupakan instrumen yang

paling sering dipakai dalam pengumpulan data primer.

#### Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data dari suatu penelitian ada dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut sangat penting dan diperlukan untuk ketepatan jumlah informasi relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang akan dikumpulkan agar dalam penelitian dapat membuat kesimpulan-kesimpulan dari data yang dikumpulkan tersebut. Jenis Data yang digunakan ini adalah data Primer. Setelah semua data terkumpul, penyusun berusaha mengklasifikasi dan menganalisa sehingga dapat diperoleh kesimpulan akhir.

a. Data yang digunakan dalam penelitian ini menurut sumbernya adalah sebagai berikut:

- Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan, diolah dan diperoleh langsung dari objek penelitian meliputi dokumen-dokumen perusahaan, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian

- Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literature, artikel dan berbagai sumber yang berhubungan dengan masalah penelitian.

#### Uji Hipotesis (Signifikansi)

##### a. Uji Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghazali (2006:84), Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen / terikat.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  (pada  $\alpha=5\%$ ) maka  $H_0$  diterima, dan Jika

$F_{hitung} > F_{tabel}$  (pada  $\alpha=5\%$ ) maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Atau dengan menggunakan angka probabilitasnya. Jika angka probabilitasnya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika angka probabilitasnya  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima).

b. Uji Parsial (t)

Menurut Ghazali (2006:84), Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol. Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol. Artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dengan dua cara yaitu dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$ , jika  $-t_{hitung} < t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha= 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha= 5\%$  maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Selain itu dapat menggunakan angka signifikansi, jika angka signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika angka signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima).

#### 4. Hasil dan Analisa

##### Teknik Analisis Data

###### Uji Validitas

Berdasarkan output SPSS *Corelations* menunjukan bahwa semua variable independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Sarana valid karena dari hasil SPSS terlihat antara masing-masing indikaor ( $SKor_1$  sampai  $Skor_5$ ) terdapat total skor konstruk Kepuasan Nasabah menunjukan hasil yang signifikan. Pada hal taraf signifikansi 5%. Uji Reliabilitas

Sesuai dengan kaidah pengujian reliabilitas, jika nilai *Cronbachs Alpha Based on Standardized item*  $> 0,60$  dikatakan reliable. Berdasarkan output SPSS Reliability Statistics menunjukan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Sarana reliable karena nilai *Cronbachs Alpha*  $> 0,60$ .

Hal ini dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 1.** Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

Sumber: Output SPSS Versi 16

**Tabel 2** Uji Reliabilitas Sarana

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.656	5

Sumber: Output SPSS Versi 16

**Tabel 3.** Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	5

Sumber: Output SPSS Versi 16

###### Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

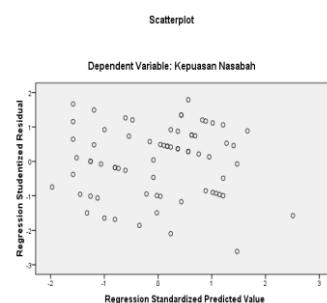
Dari hasil uji normalitas pada output SPSS *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dapat dilihat pada *A-symp (2-tailed) > 0,05* sehingga data dinyatakan normal.

###### Uji Multikolonieritas

Dari hasil uji multikolonieritas menunjukan bahwa tidak terdapat masalah multikolonieritas. Hal ini ditunjukan dengan nilai *tolerance* semua variabel independen  $> 0,10$  dan nilai *VIF*  $< 10$  (Gozhali, 2006:92).

###### b. Uji Heterokedastisitas

Dari Output SPSS Scatterplot dapat dilihat bahwa pola titik menyebar merata di atas dan dibawah sumbu X dan tidak membentuk pola tertentu sehingga tidak terjadi heterokedastisitas yang berarti data bersifat homogen. Dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Uji Heterokedastisitas.

Sumber: Output SPSS Versi 16

Analisis Regresi linear Berganda

$$Y = a + bx_1 + bx_2$$

Kepuasan Nasabah = 29,248 - 0,358 KP - 0,051 SR

Keterangan:

$$\begin{aligned} Y &= \text{Kepuasan Nasabah} \\ X_1 &= \text{Kualitas Pelayanan} \\ X_2 &= \text{Sarana} \end{aligned}$$

Persamaan Regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta regresi sebesar 29,248 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan dan Sarana dianggap nol maka Kepuasan Nasabah sebesar 29,248 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi sebesar -0,358 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan naik satu satuan maka variabel Kepuasan Nasabah akan turun sebesar 0,358 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi sebesar -0,051 menunjukkan bahwa jika variabel Sarana naik satu satuan maka variabel Kepuasan Nasabah akan turun sebesar 0,051 satuan.

### b. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis secara parsial (t)

Uji Hipotesis secara parsial dilakukan dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Adapun dari hasil output SPSS diperoleh t hitung KP -3,222 dan t hitung SR -0,449.

Sedangkan untuk mencari t tabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{tabel} & df = n - k = 70 - 2 = 68 \\ Df & = \text{degree of freedom} \\ n & = \text{Responden} \\ k & = \text{Variabel Independent} \\ Df = 70 - 2 & = 68 \text{ maka diperoleh } t_{tabel} \\ & = 1,29 \end{aligned}$$

Kaidah pengujian signifikansi :

Pengaruh parsial dari variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh dengan nilai thitung sebesar -3,222 dengan ttabel 1,29 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena thitung  $-3,222 < ttabel 1,29$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh *significant* secara parsial terhadap kepuasan nasabah KSP Dana Syari'ah Prima di Brebes (Y).

Pengaruh parsial dari variabel sarana ( $X_2$ ) diperoleh dengan nilai thitung sebesar -0,449 dengan ttabel 1,29 dan nilai signifikan sebesar  $0,448 > 0,05$ . Karena thitung  $< ttabel$ , yaitu  $-0,449 < 1,29$  maka  $H_0$  diterima yang berarti bahwa variabel sarana ( $X_2$ ) tidak berpengaruh *significant*

secara parsial terhadap kepuasan nasabah KSP Dana Syari'ah Prima di Brebes (Y).

### c. Uji Secara Simultan (F)

Uji hipotesis secara simultan dilakukan dengan cara membandingkan F hitung dan F tabel. Adapun dari hasil output SPSS diperoleh F hitung sebesar 5,272

Sedangkan untuk mencari F tabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} & = df = n - k - 1 \\ Df & = \text{degree of freedom} \\ n & = \text{Responden} \\ k & = \text{Variabel Independent} \\ Df = 70 - 2 - 1 & = 68 \text{ maka} \\ & \text{diperoleh } F_{tabel} = 3,98 \end{aligned}$$

Kaidah pengujian signifikansi:

Dari hasil perhitungan di atas dapat dibandingkan bahwa F hitung sebesar 5,272 dan F tabel sebesar 3,98, sehingga  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ . Dan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan dan Sarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Dana Syari'ah Prima di Brebes (Y).

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Adapun t tabel diketahui 1,29 sedangkan dari hasil output SPSS diperoleh t hitung kualitas pelayanan -3,222. Dari perhitungan di atas dapat dibandingkan bahwa dari -t tabel sebesar -1,29 lebih besar dari t hitung KP sebesar -3,222. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Adapun -t tabel diketahui -1,29 sedangkan dari hasil output SPSS diperoleh t hitung sarana -0,449. Dari hasil perhitungan diatas dapat dibandingkan bahwa -t tabel  $< t$

- hitung < t tabel atau  $-1,29 < -0,449$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya Sarana secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan sarana terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan cara membandingkan F hitung dengan F tabel. Adapun dari hasil output SPSS diperoleh F hitung sebesar 5,272 dan F tabel diketahui 3,98. Dari hasil perhitungan diatas dapat dibandingkan bahwa F hitung sebesar 5,272 dan F tabel sebesar 3,98, sehingga F hitung lebih besar dari F tabel. Dan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Sarana dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] Anggraeni, Bertin (2012). *Pengaruh Kulitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Konvensional PT. Bank OCBC NISP Cabang Tegal*. Laporan peneliti. Program Studi DIII Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama Tegal. Tidak dipublikasikan.
- [2] Ferawati, Nurhita (2012). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Terhadap Keputusan Pemilihan Program Studi DIII Akuntansi Pada Politeknik Harapan Bersama*. Laporan peneliti. Program Studi DIII Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama Tegal. Tidak dipublikasikan.
- [3] Ghozali. Imam (2006). Aplikasi Analisis Multivariate. Edisi Keempat. Penerbit. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [4] Kartika, Dewi (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama*. Laporan penelitian. Program Studi DIII Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama Tegal. Tidak dipublikasikan.
- [5] Philip Kotler (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sebelas Penerbit: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- [6] Rudianto (2010). *Akuntansi Koperasi*. Edisi Dua Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- [7] Sipranoto, J (2009). *Pengantar Statistika*. Edisi Tujuh. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- [8] Tjiptono. dkk (2001). *Total Quality Management*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- [9] Undang-undang RI. 1992 *Undang-undang Dasar 1945*, Indonesia.
- [10] Widodo, Arif. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) UPJ Slawi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Sakti, Tegal. (Tidak dipublikasikan)
- [11] Yosi Abdian Tindaon. 2012 *Pengertian Pengaruh* ( On- Line). [Http://yosiabdiantindaon.blogspot.com/2012/11/Pengertian-Pengaruh.html?m=1](http://yosiabdiantindaon.blogspot.com/2012/11/Pengertian-Pengaruh.html?m=1). diakses 13 Februari 2014.

