



## Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Elia Maruli<sup>1</sup>, Alvonso Fanisius Gorang<sup>2</sup>, Sefnat Aristarkus Tang<sup>3</sup>,  
Theresia L. L. Peny<sup>4</sup>

Dosen Universitas Tribuana Kalabahi, Alor, NTT

### Abstract

Received: 19 Juni 2022

Revised: 28 Juni 2022

Accepted: 6 Juli 2022

*Customer satisfaction is the customer's perception that his expectations have been met, optimal results are obtained for each customer and the service of the Cooperative by taking into account the abilities of customers and their families, paying attention to customer needs so that the best continuity is between satisfaction and results. This study was conducted on 40 customers with the aim of this study being to determine the effect of physical evidence (tangible), reliability (reliability), assurance (assurance), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy) on customer satisfaction Lego Savings and Loans Cooperatives. Lego Kalabahi, Alor Regency. Collecting data using observation techniques, interviews, questionnaires, and documentation studies. Data analysis used t test (partial test) and F test (simultaneous test). The results of the study show that partially the variables consisting of variables (tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy) have a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously the variables consisting of tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy together all variables have a significant effect on customer satisfaction of the Simapan Pinajm cooperative in the Kalabah Savings and Loan Cooperative, Teluk Mutiara District, Alor Regency*

**Keywords:** *customer satisfaction, physical evidence, reliability, assurance, responsiveness, empathy*

(\*) Corresponding Author: [tamaruli@gmail.com](mailto:tamaruli@gmail.com)

**How to Cite:** Maruli, E., Gorang, A., Tang, S., & Peny, T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 407-421. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7209573>

## PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan dan pertumbuhan berbagai lembaga keuangan baik bank maupun non banksangat tinggi, dengan masing-masing menawarkan berbagai prodak, baik itu produk simpanan maupun produk pinjaman. Dari produk pinjaman, ada yang menawarkan bunga harian, bunga mingguan, dan bunga bulanan. Sebuah perusahaan jasa harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan setiap nasabahnya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ujung tombak, untuk bagaimana menarik nasabah baik itu untuk menyimpan dana maupun melakukan pinjam/kredit.

Menurut Thio, (2001) dalam Misnatun & Satrio, (2018) dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa adalah kepuasan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan nasabah, maka kepuasan atau ketidak puasan nasabah menjadi topik

yang menarik untuk dibicarakan dan di bahas pada setiap kesempatan yang ada. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan atau koperasi tersebut. Kualitas pelayanan dalam pelayanan jasa koperasi jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Gronross, 2000 dalam Pratama, 2020).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan dalam hal ini koperasi kepada konsumen atau nasabahnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki, secara umum kualitas pelayanan di hampir semua koperasi di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap bertele-tele sehingga masalah tersebut yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidak sesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu halnya dengan Koperasi, sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan terhadap nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat koperasi harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kelengkapan fasilitas koperasi. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada pada koperasi baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas koperasi itu sendiri yang dapat di butuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005) dalam (Pratama, 2020), sedangkan Kotler (2003) dalam Misnatun & Satrio, (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat prodak akan kurang diminati; oleh nasabah. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi Kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), dan *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna).

KSP lego-lego adalah salah satu koperasi yang berada di Kalabahi, Dalam operasionalnya pelayanan menjadi hal yang utama dan dapat diprioritaskan oleh koperasi lego-lego Kalabahi. Akan tetapi dalam perjalanan, sesuai dengan observasi awal ternyata diketahui terjadi persoalan kredit macet, namun tren pinjaman semakin meningkat, dan terkesan koperasi hanya dijadikan batu loncatan untuk mendapatkan pinjaman; bukan suatu dorongan prinsip koperasi yang mana saling tolong menolong. Sehingga dalam perjalanan ada yang

mengundurkan diri dari keanggota koperasi dengan cara menghilang tanpa berita, ada juga yang pinjam dan macet dalam ansurannya.

Dari uraian-uraian tersebut diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :1) Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor ?; 2) Apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor ?; 3) Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor ?; 4) Apakah daya tanggap (*responsifeness*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor ?; 5) Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor ? 6) Apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan, (*reability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsifenees*), empati (*empathy*), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor?

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kepuasan nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini koperasi adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan Koperasi dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungannya yang sebaik-baiknya anantara puas dan hasil. Noviyantie, (2001) dalam (Pratama, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi Pemberi dimana alternatif yang terpilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan Kotler (2014) dalam (Pratama, 2020), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan Handoko, (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Sementara itu Tjiptono (2008) dalam Wicaksono, (2017) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*diconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### **Bukti fisik**

Menurut *Parasurama, ddk* (1998) dalam Wicaksono, (2017), bukti fisik (*Tangibls*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyediaan jasa terutama bagi nasabah baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image

perusahaan. Sedangkan Kotler, (2001) (Januar, 2022), bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi ruangan, dekorasi, desain ruangan, penampilan karyawan dan perabotan yang digunakan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sementara itu Parasuraman et al., (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

### **Kehandalan**

Menurut Parasurama, dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), *Reliability*/ kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan nasabah akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang di janjikan. Jadi konsumen atau unsure dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani (2006) dalam Gea & Mendrofa, (2022), kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

### **Jaminan**

Menurut Parasurama, dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), *Assurances*/ jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku pelanggan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan karyawan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan keamanan karyawan dalam melayani nasabah. Sedangkan Kotler, (2001) (Januar, 2022), jaminan (*assurances*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

### **Daya tanggap**

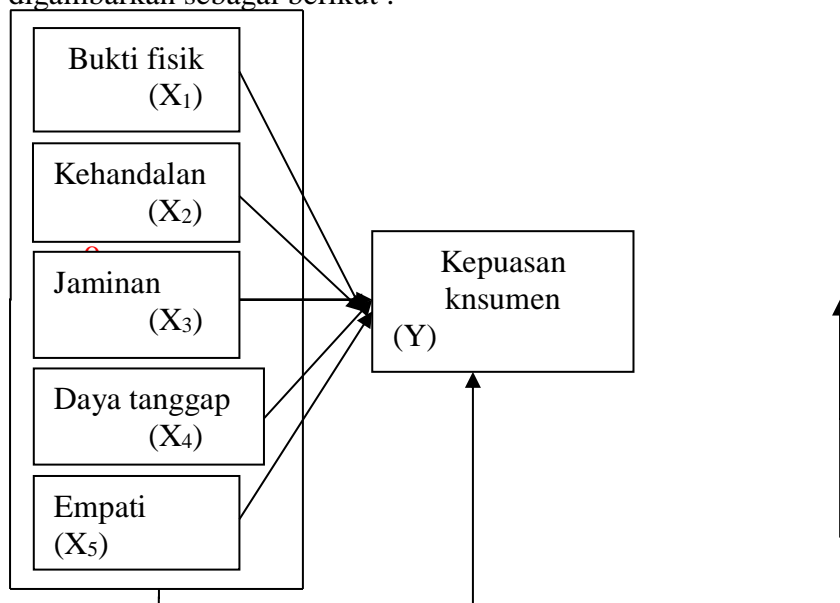
Menurut Kotler (2001) dalam Januar, (2022), daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Sedangkan Parasuraman et al., (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

### Empati

Menurut Parasurama, dkk, (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), Empathy/ empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada nasabah secara individual, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan nasabah. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari nasabah dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan kajian literatur tersebut diatas, maka kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka penelitian**

Berdasarkan kerangka [emikiran tersebut maka hipotesis penelitian adalah :

1. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor.
2. Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.
3. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.
4. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.
5. Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.
6. bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KSP lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor dengan populasi seluruh Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor dengan sampel sebanyak 450 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, interviu, kuesioner, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji instrumen penelitian yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji linieritas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda yakni uji t atau uji parsial dan uji F atau uji simultan.

1. Uji instrumen penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevaliditas atau keaslian suatu instrument. Dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan syarat sebagai berikut (Arikunto, 2013) :

1) Jika r hitung lebih dari atau sama dengan 0,300 ( $r \geq 0,300$ ), maka valid

2) Jika r hitung kurang dari 0,300 ( $r < 0,300$ ), maka tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat kehandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen adalah Alpha Cronbach dengan syarat pengambilan keputusan sebagai berikut (Arikunto, 2013) :

1. Jika nilai Alpha Cronbach lebih dari atau sama dengan 0,6 (Alpha Cronbach  $\geq 0,6$ ), maka Reliabil.

2. Jika nilai Alpha Cronbach kurang dari 0,6 (Alpha Cronbach  $< 0,6$ ), maka tidak Reliabil.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data apakah data yang akan di distribusikan tersebut normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual data tersebut berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan cara analisis grafik dan uji statistik. Penelitian ini menggunakan uji non statistik *paramatik kolmogrof-smirnof* dan *PP plot standardized residual*, dimana dilihat jika hasil *kolmogrof-smirnof* lebih besar dari 0,05 dan *PP plot standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heterokedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas, maka peneliti menggunakan uji *glejser* dengan rumus (Ghozali, 2018) :

$$|e| = b_1X_1 + b_2X_2 + V$$

Dimana :

$|e|$  = nilai absolut dari residual yang dihasilkan dari model regresi

$X_1, X_2$  = variabel penjelas

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan uji t (sig) dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) dengan ketentuan :

1. Jika nilai signifikan uji t dari seluruh variabel yang digunakan lebih besar dari nilai alfa ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisita.

2. Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan nilai alfa ( $\text{sig} \leq \alpha$ ), maka model regresi mengalami masalah heteroskedastisita.

c. Uji multikolonearitas

Uji multikolonieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat interkorelasi antara variabel bebas yang digunakan dalam metode penelitian. Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas diadakan dengan menguji uji *variance inflationfactor* (VIF) serta perhitungan nilai toleransi. Multikolonieritas terjadi jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10, apabila VIF kurang dari 10 dapat dikatakan bahwa variabel independen dapat dipercaya dan objektif (Ghozali, 2018).

d. Uji linieritas

Uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui deviation from linearity. Maka jika nilai signifikan pada linearity lebih besar dari 0,05 maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear (Ghozali, 2018).

3. Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan alat analisis yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini uji regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor dengan persamaan:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t atau uji parsial dan uji F atau uji simultan.

a. Uji t atau uji parsial

Uji t dimaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan (Ghozali, 2018) :

1) Jika nilai signifikan uji t lebih besar alfa ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka  $H_a$  ditolak

2) Jika nilai signifikan uji t lebih kecil atau sama dengan alfa ( $\text{sig} \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima.

b. Uji F atau uji simultan

Uji simultan di maksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05 pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2018) :

- 1) Jika nilai signifikan uji F lebih besar dari nilai alfa ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka  $H_a$  ditolak
- 2) Jika nilai signifikan uji F kurang dari atau sama dengan nilai alfa ( $\text{sig} \leq 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji instrumen penelitian

#### a. Uji validitas

##### 1) Uji validitas variabel bukti fisik

Hasil uji validitas bukti fisik dapat dilihat dalam tabel 1 berikut :

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti fisik**

Pernyataan	R. hitung	Syarat	Keterangan
<b>P1</b>	0,490	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,718	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,887	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,754	0,3	Valid

*Sumber : Olahan peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 1 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengujur variabel bukti fisik memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari syarat yang ditetapkan yakni 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa, semua pernyataan dinyatakan valid.

##### 2) Hasil uji validitas variabel kehandalan

Hasil uji validitas kehandalan dapat dilihat dalam tabel 2 berikut :

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan**

Pernyataan	R-hitung	Syarat	Keterangan
<b>P1</b>	0,890	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,826	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,774	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,624	0,3	Valid

*Sumber : Olahan peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 2 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengujur variabel kehandalan memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari syarat yang ditetapkan yakni 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa, semua pernyataan dinyatakan valid.

##### 3) Hasil uji validitas variabel jaminan

Hasil uji validitas jaminan dapat dilihat dalam tabel 3 berikut :

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan**

Pernyataan	R-hitung	Syarat	Keterangan
<b>P1</b>	0,634	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,679	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,866	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,698	0,3	Valid

*Sumber : Olahan peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 3 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengujur variabel jaminan memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari syarat yang ditetapkan yakni 0,30 sehingga dapat di simpulkan bahwa, semua pernyataan dinyatakan valid.

4) Hasil uji validitas variabel daya tanggap

Hasil uji validitas daya tanggap dapat dilihat dalam tabel 4 berikut :

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap**

Pernyataan	R <sub>-hitung</sub>	Syarat	Keterangan
P1	0,803	0,3	Valid
P2	0,818	0,3	Valid
P3	0,748	0,3	Valid
P4	0,801	0,3	Valid

*Sumber : Olahan peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 4 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengujur variabel daya tanggap memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari syarat yang ditetapkan yakni 0,30 sehingga dapat di simpulkan bahwa, semua pernyataan dinyatakan valid.

5) Hasil uji validitas variabel empati

Hasil uji validitas variabel empati dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Empati**

Pernyataan	R <sub>-hitung</sub>	Syarat	Keterangan
P1	0,881	0,3	Valid
P2	0,770	0,3	Valid
P3	0,444	0,3	Valid
P4	0,628	0,3	Valid

*Sumber : Olahan peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 5 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengujur variabel empati memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari syarat yang ditetapkan yakni 0,30 sehingga dapat di simpulkan bahwa, semua pernyataan dinyatakan valid.

6) Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah

Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat dalam tabel 6 berikut :

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Pernyataan	R <sub>-hitung</sub>	Syarat	Keterangan
P1	0,670	0,3	Valid
P2	0,755	0,3	Valid
P3	0,724	0,3	Valid
P4	0,826	0,3	Valid

*Sumber : Olahan penelitian, (2021)*

b. Uji reliabilitas

Rangkuman hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel 7 berikut :

**Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
<b>Bukti Fisik</b>	0,673	0,60	Reliabel

<b>Kehandalan</b>	0,779	0,60	Reliabel
<b>Jaminan</b>	0,694	0,60	Reliabel
<b>Daya Tanggap</b>	0,798	0,60	Reliabel
<b>Empati</b>	0,603	0,60	Reliabel
<b>Kepuasan nasabah</b>	0,707	0,60	Reliabel

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan tabel 7 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai cronbach's alpha setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0.6, dengan demikian semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel 8 berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas**

			Unstandardized Residual
N			40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.75274581
Most Extreme Differences	Absolute		.085
	Positive		.085
	Negative		-.067
Test Statistic			.085
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 8 tersebut diatas diketahui bahwa nilai normalitas menggunakan metode kolomogrov sminov didapatkan hasil sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikasi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini terpenuhi.

b. Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dalam tabel 9 berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Bukti fisik	.533	1.875
Kehandalan	.784	1.275
Jaminan	.347	2.883
Daya tanggap	.317	3.157
Empati	.456	2.195

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan tabel 9 diatas diketahui bahwa nilai tolerance dari semua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi uji multikolinearitas.

c. Uji heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dalam tabel 10 berikut :

**Tabel 10. Hasil Uji Heterokedasitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.931	1.087		-.857	.398
Bukti fisik	.003	.064	.009	.041	.968
Kehandala	.077	.046	.304	1.671	.104
Jaminan	-.050	.083	-.165	-.602	.551
Daya	.064	.083	.219	.765	.450
Tanggap	.003	.091	.008	.032	.974

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 10 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari nilai signifikansi sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi uji heteroskedastisitas.

d. Hasil Uji Linieritas

Rangkuman hasil uji linearitas terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 11 berikut :

**Tabel 11. Rangkuman hasil uji linearitas**

No	Variabel	Alfa	Signifikan	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,05	0,154	Linear
2	Kehandalan	0,05	0,114	Linear
3	Jaminan	0,05	0,062	Linear
4	Daya Tanggap	0,05	0,961	Linear
5	Empati	0,05	0,454	Linear

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan data dalam tabel 11 diatas diketahui bahwa nilai signifikan dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari nilai alfa sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki hubungan linear.

3. Regresi linier berganda

Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat dalam tabel 12 berikut :

**Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.737	1.728		1.005	.322
Bukti fisik	.348	.101	.407	3.442	.002
Kehandalan	.203	.073	.272	2.783	.009
Jamina	-.357	.132	-.396	-2.698	.011

Daya tanggap	.36 7	.132	.426	2.774	.009
Empati	.35 1	.144	.311	2.429	.021

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Berdasarkan data diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = 1,737 + 0,407X_1 + 0,272X_2 - 0,396X_3 + 0,426X_4 + 0,311X_5$$

Persamaan regresi tersebut diatas mengandung makna bahwa : 1). Nilai konstanta sebesar 1,737 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni fisik (*tangibles*)Kehandalan (*reability*),Daya tanggap (*responsiveness*)Jaminan (*assurance*)Empati (*empathy*) bernilai konstan atau nol (0), maka nilai variable Ysebesar 1,737; 2). Nilai koefisien regresi variabel Bukti fisik sebesar 0,407 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,407; 3). Nilai koefisien regresi variabel Kehandalan 0,272 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel Kehandalan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,272; 4). Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar -0,396 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel jaminan sebesar satu satuan, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,357; 5). Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,426 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel daya tanggap (*responsiveness*)sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,426; dan 6). Nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,311 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel empati sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,311.

4. Pengujian hipotesis

a. Uji t atau uji parsial

Hasil uji t dapat dilihat dalam tabel 13 berikut :

**Tabel 13. Hasil Uji parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.737	1.728		1.005	.322
Bukti fisik	.348	.101	.407	3.442	.002
Kehandalan	.203	.073	.272	2.783	.009
Jaminan	-.357	.132	-.396	-2.698	.011
Daya tanggap	.367	.132	.426	2.774	.009
Empati	.351	.144	.311	2.429	.021

Sumber : *Olahan Peneliti, (2021)*

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan sebagai berikut :

1. Pengujian pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Hipotesisi : variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 13 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel bukti fisik sebesar 0,002 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

2. Pengujian pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Hipotesisi : variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 13 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kehandalan sebesar 0,009 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

3. Pengujian pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Hipotesisi : variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 13 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel jaminan sebesar 0,011 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

4. Pengujian pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Hipotesisi : variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 13 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel jaminan sebesar 0,009 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

5. Pengujian pengaruh variabel empati terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Hipotesisi : variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 13 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel jaminan sebesar 0,021 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

b. Uji F atau uji simultan

Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel 14 berikut :

**Tabel 14. Hasil Uji F (Uji Simultan)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Significance
Regression	64.877	5	12.975	19.963	.000 <sup>b</sup>
Residual	22.098	34	.650		
Total	86.975	39			

*Sumber : Olahan Peneliti, (2021)*

Pengujian dilakukan sebagai berikut :

Hipotesis : variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

Berdasarkan data dalam tabel 14 diatas diketahuio bahwa nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan nilai alfa ( $\alpha$ ) 0,05 maka nilai ini lebih kecil dari nilai alfa. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka penelitiakan mengumpul data-data untuk menjawab permasalahan tersebut. Dalam menjawab permasalahan peneliti dan berdasarkan hasil analisis maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variable bukti fisik ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai alfa yakni 0,05.
2. Secara parsial variable kehandalan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari nilai alfa yakni 0,05.
3. Secara parsial variable jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,011, lebih kecil dari nilai alfa yakni 0,05.
4. Secara parsial variable daya tanggap ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,009, lebih kecil dari nilai alfa yakni 0,05.
5. Secara parsial variable empati ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari nilai alfa sebesar 0,05
6. Secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi

Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai alfa yakni 0.05.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D* Cet. XV. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Cetakan Ke IX. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.*
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Januar, I. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>
- Misnatun, & Satrio, B. (2018). Pengaruh Produk, Harga, Image, Promosi Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Vaseline. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Pratama, A. F. N. (2020). Produk, Harga, Pelayanan, Dan Tempat Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Bin's Café Dan Resto Tegal. In *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal*. [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 40–55.