

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES DANA ASRI SEJAHTERA DESA WONOASRI KABUPATEN JEMBER

Auliannisa Vistya Dianty , Trias Setyowati, Tatit Diansari Reskiputri

Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Jalan Gumuk Karang, Karangrejo, Sumpersari, Jember, 68124

Email : trias@unmuhjember.ac.id

Abstract

This study aims to determine how influential the service quality variables which consist of *tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy* as well as trust variables consisting of *ability, benevolence, integrity* on customer satisfaction of BUMDes Dana Asri Sejahtera by using multiple linear regression analysis tools, which become The population in this study were customers of BUMDes Dana Asri Sejahtera as many as 552 customers by taking the sample using the Slovin formula so that a sample of 85 respondents was obtained, the sampling technique used was *purposive sampling* with the criteria of Respondents who did not differentiate gender, Respondents based on their type of work, become a preacher. From the results of the calculation of multiple linear regression analysis on the service quality variable, the most influential dimension is *tangibles* with a total of 1.264, while the most influential dimension of trust variable is *ability* with a total of 1.132. So the conclusion obtained is that the variables of service quality and trust have a significant effect simultaneously and partially on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, trust, customer satisfaction, multiple linear regression, population*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy* serta variabel kepercayaan yang terdiri dari *ability, benevolence, integrity* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera sebanyak 552 nasabah dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 85 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria Responden tidak membedakan jenis kelamin, Responden berdasarkan jenis pekerjaannya, Responden berdasarkan lama menjadi nasabah. Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada variabel kualitas pelayanan dimensi yang paling berpengaruh adalah *tangibles* dengan jumlah sebesar 1.264, sedangkan pada variabel kepercayaan dimensi yang paling berpengaruh adalah *ability* dengan jumlah sebesar 1,132. Maka kesimpulan yang didapatkan adalah variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, regresi linier berganda, Populasi

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dalam satu decade terakhir, peningkatan kualitas atas jasa yang ditawarkan semakin mendapat banyak perhatian bagi masyarakat. Salah satunya dibidang jasa keuangan yang sedang mengalami oertumbuhan pesat, Pemberian pelayanan yang baik akan mampu memberi rasa puas kepada nasabah. Banyaknya perusahaan jasa yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, mengharuskan perusahaan tersebut meningkatkan daya saing bisnis dan profesionalisme dalam pengelolaan bsnis agar mampu bersaing lebih unggul dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya juga agar dapat menjaga kepercayaan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

Kepuasan pelanggan menurut (Prasetyo, 2013) adalah situasi yang ditunjukkan konsumen ketika kebutuhan atau keinginan mereka dapat terpenuhi dengan baik. (Hawknis dan Lonney dalam Suwito, 2018) mengatakan kepuasan pelanggan memiliki indikator sebagai berikut : 1. Kesesuaian harapan. 2. Minat berkunjung kembali. 3. Kesiediaan merekomendasikan. Kepercayaan konsumen merupakan hal yang sangat ingin didapatkan oleh semua perusahaan dari para konsumennya. Kepercayaan merupakan sebuah persepsi keyakinan dari sudut pandang konsumen atas keandalan penjual dalam pengalaman terpenuhinya harapan dan kepuasan kkonsumen. Menurut (Mayer *et al* dalam Wong, 2017)) indikator kepercayaan adalah sebagai berikut : *ability* (keandalan), *benevolence* (kebaikan hati), *integrity* (integritas).

Kualitas Pelayanan menurut (Parasuraman *et al* dalam Lewis, 2015) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan cara kerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan (Parasuraman *et al* dalam Lewis, 2015) mengatakan dimensi dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : *tangibles* (bentuk fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian).

BUMDes Dana Asri Sejahtera yang terletak diDesa Wonoasri Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember merupakan salah satu bagian dari jasa simpan pinjam uang untuk menunjang upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya pihak BUMDes menerapkan standart pelayanan yang sama, tidak pernah membedakan nasabah satu dengan nasabah yang lainnya. BUMDes Dana Asri Sejahtera menyediakan jasa tabungan, pinjaman, serta kredit barang dan sembako.

Perkembangan jumlah nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera sempat mengalami kenaikan dan penurunan pada jumlah penabung. Penyebab penurunan tersebut disinyalir karena masih banyak masyarakat yang awam tentang informasi tabungan dan pinjaman serta kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak BUMDes kepada masyarakat. Karena kebetulan pada masa itu pihak BUMDes juga sedang berada ditahap penyesuaian dalam menjalankan usaha yang baru didirikan tersebut, sehingga banyak masyarakat yang masih belum percaya dan meragukan kualitas pelayanan dari BUMDes Dana Asri Sejahtera.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas rumusan masalah yang akan dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera ?
2. Apakah indikator kepercayaan yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera ?

Tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada BUMDes Dana Asri Sejahtera.
2. Untuk menguji dan menganalisis *ability*, *benevolence*, dan *integrity* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada BUMDes Dana Asri Sejahtera.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa

(Ettah & Pondaag, 2019) manajemen pemasaran adalah segala rangkaian proses dalam perencanaan, menganalisis dan pengelolaan konsep untuk menetapkan harga, promosi dan distribusi yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Manajemen pemasaran jasa merupakan sebuah kegiatan yang output atau hasil akhirnya bukan berupa produk atau barang melainkan bersifat tidak terwujud dan ditunjang dengan peralatan yang canggih (Valerie A. et al, 2017 dalam Lewis, 2015). Menurut (Kotler dan Amstrong, 2012) Jasa memiliki 4 karakteristik yaitu : tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), tidak tahan disimpan (*perishability*), bervariasi (*variability*).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan perusahaan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan memperoleh kepuasan pelanggan (Resti & Soesanto, 2016). (Moenir, 2010) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu melalui sistem, prosedur dan metode untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan kebutuhannya. Indikator kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ramadhan, 2013) adalah sebagai berikut : *tangibles* (bentuk fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian).

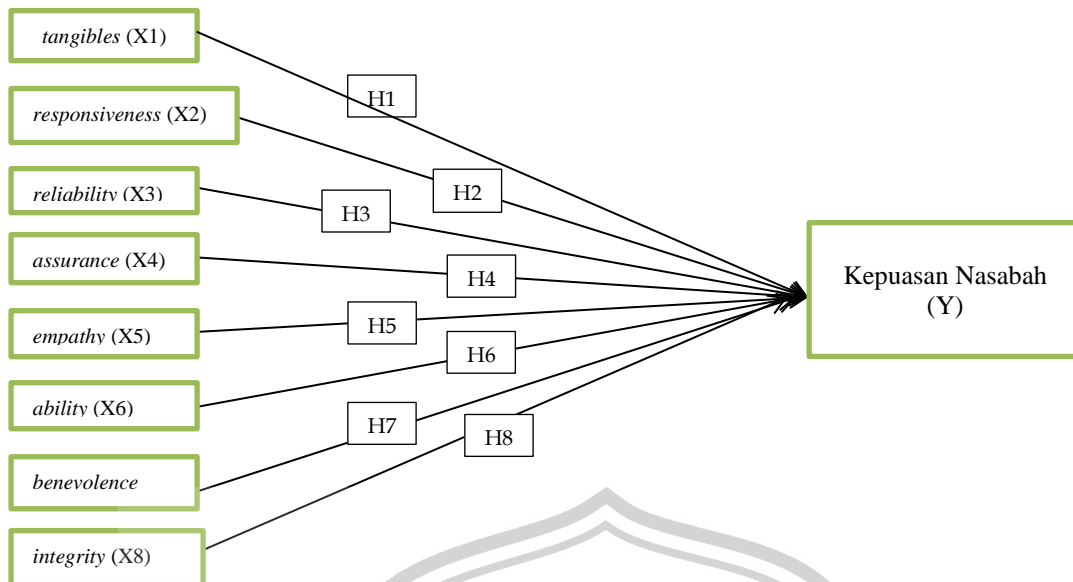
Pengertian Kepercayaan

(Sumarwan dalam Japlani et al., 2020) mengatakan bahwa kepercayaan konsumen merupakan semua pengetahuan yang didapatkan serta menjadi kesimpulan untuk sebuah obyek, atribut dan manfaatnya. Menurut (Harumi dalam Ettah dan Pondaag, 2019), kepercayaan adalah sebuah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan dan mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan pada mitra pertukaran tersebut. Indikator dari Kepercayaan menurut (Mayer et al dalam Wong, 2017) adalah sebagai berikut : *ability* (keandalan), *benevolence* (kebaikan hati), *integrity* (integritas).

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut (Brown dalam Sudaryana, 2020) adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan produk dan jasa. (Erviana, 2013) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan secara emosional dari pengalaman terhadap produk atau jasa yang dibeli atau digunakan. Indikator kepuasan pelanggan menurut (Hawknis dan Lonney dalam Suwito, 2018) adalah sebagai berikut : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

Kerangka Pikiran



HIPOTESIS

- H1 : *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
 H2 : *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 H3 : *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
 H4 : *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 H5 : *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 H6 : *ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 H7 : *benevolence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 H8 : *integrity* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah BUMDes Dana Asri Sejahtera Desa Wonoasri, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera.

Jenis dan Sumber Data

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal menggunakan teknik kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer merupakan data yang didapat dari sumber aslinya dan data sekunder merupakan data yang didapat peneliti secara tidak langsung yaitu melalui penelitian terdahulu atau dokumentasi yang ada.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari BUMDes Dana Asri Sejahtera Wonoasri yang berjumlah 552 orang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 orang. Dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel pada sumber data tertentu (Sugiyono, 2014).

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

Keterangan : N = Jumlah populasi
 n = Jumlah sampel

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 552 orang penumpang dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 %, maka jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{552}{1+552(0.10)^2}$$

n = 84,6 orang maka dibulatkan menjadi 85 orang.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui adanya kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan hubungan secara linier antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Kualitas pelayanan

a = Bilangan Konstanta

X₂ = Kepercayaan

b₁ = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X₁)

e = Standart Error

b₂ = Koefisien regresi variabel kepercayaan (X₂)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 85 orang responden yang merupakan nasabah dari BUMDes Dana Asri Sejahtera, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 71,8 % merupakan responden terbanyak. Secara pengelompokan jenis kelamin disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	24 Orang	28,2 %
Perempuan	61 Orang	71,8 %
Total	85	100%

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel ke-1 menunjukkan bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 85 orang responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 61 orang dengan jumlah persentase sebesar 71,8 % dan responden laki-laki berjumlah 24 orang dengan persentase sebesar 28,2 %.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Ibu Rumah Tangga	26 Orang	30,6 %
Pedagang	36 Orang	42,4 %
Petani	11 Orang	12,9 %
Lain-lain	12 Orang	14,1 %
Total	85	100%

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Tabel ke-2 menunjukkan dari 85 orang responden, 26 orang responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, 36 orang bekerja sebagai pedagang, 11 orang bekerja sebagai petani, dan 12 orang berada di jenis pekerjaan lain-lain. Dari tabel diatas dapat diketahui persentasi tertinggi pekerjaan responden yakni 36 orang dengan persentase 42,4 % dengan profesi sebagai pedagang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama menjadi nasabah	Frekuensi	Persentase
< 1 Tahun	26 Orang	30,6 %
1 - 3 Tahun	42 Orang	49,4 %
> 3 Tahun	17 Orang	20 %
Total	85	100%

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel ke-3 mengenai karakteristik responden berdasarkan lama nasabah tersebut menjadi nasabah diBUMDes Dana Asri Sejahtera. Nasabah yang lama menjadi nasabah kurang dari satu tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 30,6 %, nasabah yang lama menjadi nasabah selama 1 sampai 3 tahun berjumlah sebanyak 42 orang dengan persentase sebanyak 49,4 %, dan nasabah yang lama menjadi nasabahnya lebih dari 3 tahun atau bisa disebut nasabah lama berjumlah 17 orang dengan persentase 20%.

Uji Validitas

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r tabel	Sig.	Ket
<i>Tangibles</i>	X1.1	0,814	0,213	0,000	Valid
	X1.2	0,575	0,213	0,000	Valid
	X1.3	0,823	0,213	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>	X2.1	0,819	0,213	0,000	Valid
	X2.2	0,878	0,213	0,000	Valid
	X2.3	0,779	0,213	0,000	Valid
<i>Reliability</i>	X3.1	0,802	0,213	0,000	Valid
	X3.2	0,852	0,213	0,000	Valid
	X3.3	0,849	0,213	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	X4.1	0,807	0,213	0,000	Valid
	X4.2	0,730	0,213	0,000	Valid
	X4.3	0,785	0,213	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	X5.1	0,769	0,213	0,000	Valid
	X5.2	0,892	0,213	0,000	Valid
	X5.3	0,763	0,213	0,000	Valid
<i>Ability</i>	X6.1	0,824	0,213	0,000	Valid
	X6.2	0,756	0,213	0,000	Valid
	X6.3	0,828	0,213	0,000	Valid
<i>Benevolence</i>	X7.1	0,849	0,213	0,000	Valid
	X7.2	0,810	0,213	0,000	Valid
<i>Integrity</i>	X8.1	0,765	0,213	0,000	Valid
	X8.2	0,752	0,213	0,000	Valid
	X8.3	0,762	0,213	0,000	Valid
Kepuasan pelanggan	Y1.1	0,648	0,213	0,000	Valid
	Y1.2	0,684	0,213	0,000	Valid
	Y1.3	0,811	0,213	0,000	Valid

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Tabel ke-4 Uji Validitas memperlihatkan bahwa nilai r_{hitung} setiap indikator lebih besar dari r_{tabel} . Dalam penelitian ini menggunakan 85 responden dengan nilai alpha 0,05 atau sebesar 5%. r_{tabel} didapatkan dari rumus $df = N-2 = 85-2 = 83$ maka, diperoleh r_{tabel} sebesar 0,213. Jika hasil uji validitas r_{hitung} menunjukkan lebih besar dari r_{tabel} maka semua indikator pengukuran dalam kuesioner berstatus valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Tangibles	0,795	Reliabel
Responsiveness	0,834	Reliabel
Reliability	0,841	Reliabel
Assurance	0,814	Reliabel
Empathy	0,830	Reliabel
Ability	0,828	Reliabel
Benevolence	0,852	Reliabel
Integrity	0,807	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,783	Reliabel

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Tabel ke-5 hasil uji reliabilitas menunjukkan semua *cronbach alpha* atau semua nilai variabelnya lebih besar dari alpha 0,60. Hal itu menunjukkan bahwa semua indikator yang terdapat pada masing masing variabel dapat dikatakan sudah *reliable*. Variabel dianggap *reliable* jika *cronbach alpha* > 0,60, jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak dapat dikatakan *reliable*.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients ^a			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	6.701	1.499		4.472	.000			
	X1	1.264	.113	.205	11.155	.000	.498	2.006
	X2	.995	.102	.174	9.730	.000	.528	1.895
	X3	.960	.096	.185	9.967	.000	.489	2.044
	X4	.793	.125	.108	6.348	.000	.582	1.719
	X5	1.237	.100	.208	12.355	.000	.593	1.686
	X6	1.132	.079	.242	14.381	.000	.591	1.691
	X7	1.092	.137	.129	7.974	.000	.645	1.550
	X8	1.005	.110	.148	9.137	.000	.640	1.562

a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Dari tabel ke-6 hasil uji regresi linier berganda diatas persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut sebagai berikut :

$$Y = 6,701 + 1,264 X1 + 0,995 X2 + 0,960 X3 + 0,793 X4 + 1,237 X5 + 1,132 X6 + 1,092 X7 + 1,005 X8$$

Penjelasan dari persamaan regresi diatas adalah :

1. Koefisien regresi kepuasan pelanggan (Y) adalah positif 6,701 yang berarti apabila nilai dari variabel lainnya tetap atau konstan maka kepuasan pelanggan memiliki tingkat kepuasan nasabah sebesar 6,701.

2. Nilai koefisien *tangibkes* (X1) adalah sebesar 1,264 dan bernilai positif yang berarti apabila variabel *tangibles* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat juga sebesar 1,264.
3. Koefisien regresi *responsiveness* (X2) menunjukkan nilai sebesar 0,995 dan bernilai positif yang berarti apa bila *responsiveness* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,995 ataupun sebaliknya.
4. Hasil penelitian koefisien regresi *reliability* (X3) adalah sebesar 0,960 dan bernilai positif yang berarti apa bila *reliability* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,960 ataupun sebaliknya.
5. Nilai koefisien *assurance* (X4) adalah sebesar 0,793 dan bernilai positif yang berarti apa bila *assurance* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,793 ataupun sebaliknya.
6. Pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien *empathy* (X5) adalah sebesar 1,237 dan bernilai positif yang berarti apa bila *empathy* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 1,237 ataupun sebaliknya.
7. Nilai X6 (*ability*) koefisien regresinya dengan nilai sebesar 1,132 dan bernilai positif yang berarti apa bila *ability* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 1,132 ataupun sebaliknya.
8. Hasil penelitian pada tabel 4.16 nilai koefisien *benevolence* (X7) adalah sebesar 1,092 dan bernilai positif yang berarti apa bila *benevolence* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat juga sebesar 1,092 ataupun sebaliknya.
9. Koefisien regresi *integrity* (X8) dengan nilai sebesar 1,005 dan bernilai positif yang berarti apa bila *integrity* mengalami kenaikan atau peningkatan 1 satuan dan variabel lainnya tetap konstan, maka variabel dependen atau kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 1,005 ataupun sebaliknya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.701	1.499		4.472	.000		
X1	1.264	.113	.205	11.155	.000	.498	2.006
X2	.995	.102	.174	9.730	.000	.528	1.895
X3	.960	.096	.185	9.967	.000	.489	2.044
X4	.793	.125	.108	6.348	.000	.582	1.719
X5	1.237	.100	.208	12.355	.000	.593	1.686
X6	1.132	.079	.242	14.381	.000	.591	1.691
X7	1.092	.137	.129	7.974	.000	.645	1.550
X8	1.005	.110	.148	9.137	.000	.640	1.562

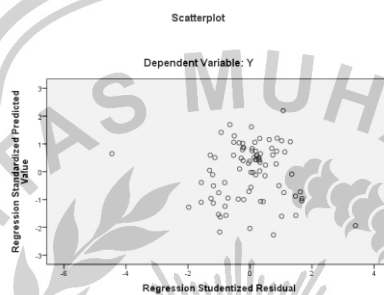
a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Dari tabel ke-7 diatas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* menunjukkan nilai *tangibles* sebesar 0,498, *responsiveness* sebesar 0,528, *reliability* sebesar 0,459, *assurance* sebesar 0,582, *empathy* sebesar 0,593, *ability* sebesar 0,591, *benevolence* sebesar 0,645, dan *integrity* sebesar 0,640. Dimana semua nilai menunjukkan angka lebih besar dari 0,1. Nilai VIF pada *tangibles* sebesar 2,006, *responsiveness* sebesar 1,895, *reliability* sebesar 2,044, *assurance* sebesar 1,719, *empathy* sebesar 1,686, *ability* sebesar 1,691, *benevolence* sebesar 1,550, dan *integrity* sebesar 1,562. Semua nilai VIF masing-masing variabel menunjukkan angka kurang atau tidak lebih besar dari angka 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 1
Hasil Uji Heterokedastisitas

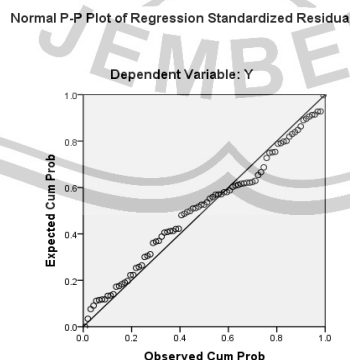


(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Hasil analisis berdasarkan grafik *scatterplot* pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Maka, grafik diatas mengindikasikan bahwa tidak ada gejala yang menunjukkan terjadinya heterokedastisitas.

Uji Normalitas

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas



(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Pada gambar 4.2 grafik *probability plot* menunjukkan bahwa nilai residualnya tersebar merata dan mengikuti garis linier disepanjang garis diagonal. Maka, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada grafik diatas memenuhi asumsi normalitas.

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 8

**Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleran	VIF
1	(Constant)	6.701	1.499		4.472	.000		
	X1	1.264	.113	.205	11.155	.000	.498	2.006
	X2	.995	.102	.174	9.730	.000	.528	1.895
	X3	.960	.096	.185	9.967	.000	.489	2.044
	X4	.793	.125	.108	6.348	.000	.582	1.719
	X5	1.237	.100	.208	12.355	.000	.593	1.686
	X6	1.132	.079	.242	14.381	.000	.591	1.691
	X7	1.092	.137	.129	7.974	.000	.645	1.550
	X8	1.005	.110	.148	9.137	.000	.640	1.562

a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Dari tabel ke-8 dapat dijelaskan bahwa :

1. Pada variabel *tangibles* (X1) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (11,155 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis pertama, variabel *tangibles* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
2. Variabel *responsiveness* (X2) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,730 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis kedua, variabel *responsiveness* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
3. X3 (variabel *reliability*) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,967 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis ketiga, variabel *reliability* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
4. Hasil Uji t pada tabel 4.18 menunjukkan variabel *assurance* (X4) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6,348 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis keempat, variabel *assurance* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
5. Pada variabel *empathy* (X5) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (12,355 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis kelima, variabel *empathy* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
6. Variabel *ability* (X6) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (14,381 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis keenam, variabel *ability* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.
7. Nilai variabel *benevolence* (X7) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,974 > 1,991) dan signifikan < 0,05 (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis ketujuh, variabel *benevolence* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.

8. Tabel 4.18 menunjukkan nilai variabel *integrity* (X8) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,137 > 1,991$) dan signifikan $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat diartikan bahwa hipotesis kedelapan, variabel *integrity* dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sjahtera.

Uji F

Tabel 9
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2756.480	1	2756.480	23.727	.000 ^b
	Residual	9642.414	83	116.174		
	Total	12398.894	84			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X8, X7, X2, X4, X5, X6, X1, X3

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Dari hasil output pada tabel ke-9, menunjukkan bahwa hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau dapat dibaca f_{hitung} lebih besar nilainya dari pada f_{tabel} ($23,727 > 2,06$) dan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,5$ atau dapat dibaca hasil signifikansi lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *ability*, *benevolence*, *integrity* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera.

Uji Koefisien Deretminasi

Tabel 4.20
Hasil Uji Determinasi Koefisien (R²)

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	.993 ^a	.986	.984	1.53775	.986	645.921	8	76	.000

a. Predictors: (Constant), X8, X7, X2, X4, X5, X6, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

(Sumber : Data yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel ke-10 diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,984. Hal ini berarti 98,4 % kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera dipengaruhi oleh variabel X atau *tangibles* (X1), *responsiveness* (X2), *reliability* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5), *ability* (X6), *benevolence* (X7) dan *integrity* (X8), sedangkan sisanya 1,6 % kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa variabel bebas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kedelapan variabel bebas tersebut bersifat positif yang artinya semakin baik kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh nasabah. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut.

- a. Pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *tangibles* (bentuk fisik) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (11,155) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dari dimensi *tangibles* seperti penampilan karyawannya, tanda pengenal yang jelas, peralatan, perlengkapan dan sarannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} sebesar (9,730) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dimensi dari *responsiveness* seperti mampu merespon permintaan pelanggan dengan baik, memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami oleh nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (9,967) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dimensi dari *reliability* seperti kemampuan menyelesaikan keluhan yang dialami nasabah, kemampuan mengatasi permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat, kemampuan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (6,348) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dimensi dari *assurance* seperti membuat nasabah merasa aman saat melakukan transaksi, cara bersikap kepada nasabah, menumbuhkan rasa percaya nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (Rusandy, 2016) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap"

e. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (12,355) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* seperti mengutamakan kebutuhan nasabah, memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, dan memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Soenaryo, 2015) dengan judul "Analisis pengaruh *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* agen PT. AJ Sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada cabang Surabaya - Trusty"

f. Pengaruh *ability* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *ability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan, diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} sebesar (14,381) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian secara statistik ini menunjukkan bahwa dimensi *ability* seperti kemampuan karyawan melayani nasabah sesuai dengan jam operasional, menyediakan peralatan dan sarana yang lengkap untuk nasabah, kemampuan memberi rasa aman untuk nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

g. Pengaruh *benevolence* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *benevolence* (kebaikan hati) terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan, diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (7,974) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian statistik ini menunjukkan bahwa dimensi *benevolence* seperti cara memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, pemberian toleransi keterlambatan pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

h. Pengaruh *integrity* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh *integrity* terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan, diperoleh taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} sebesar (9,137) lebih besar dari t_{tabel} (1,991) maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian statistik ini menunjukkan bahwa dimensi dari *integrity* seperti kemampuan memenuhi kebutuhan nasabah, cara bersikap sopan dan berperilaku jujur pada nasabah, pemberian jasa sesuai apa yang dijanjikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan yang memiliki dimensi *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* serta variabel kepercayaan yang memiliki dimensi *ability, benevolence dan integrity* terhadap kepuasan nasabah pada BUMDes Dana Asri Sejahtera secara parsial dan simultan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Dana Asri Sejahtera semakin menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap nasabahnya untuk melakukan transaksi di BUMDes Dana Asri Sejahtera. Nasabah yang sudah merasakan pelayanan yang baik dan maksimal akan memberikan kepercayaan terhadap setiap jasa yang diberikan, Sehingga saat kepercayaan nasabah sudah muncul maka nasabah akan merasa puas.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran untuk perbaikan pelayanan BUMDes Dana Asri Sejahtera dimasa yang akan datang pihak bumdes sebaiknya semakin meningkatkan seluruh dimensi dari variabel kualitas pelayanan seperti aspek menjaga penampilan karyawan, meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabahnya, meningkatkan kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat dan tepat, selalu memberi kemudahan dan rasa aman kepada nasabah, selalu mengutamakan kepentingan nasabah. Dengan perbaikan kualitas pelayanan tersebut akan membentuk kepercayaan nasabah terhadap BUMDes Dana Asri Sejahtera

DAFTAR PUSTAKA

Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. In *Fakultas Ekonomi*.

- Ettah, Nadhya Pingkan. Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
<https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.24056>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67-85. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Lewis, B. R. (2015). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1-1).
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Prasetyo, W. B. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada swalayan luwes purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-13.
- Resti, Devi; Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati. *Diponegoro Journal of Management*, 5(1), 1-12.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Suwito, J. (2018). *No Titl æ e*. 112, 255-262.
- Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di Ubm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155-168.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.46>

