

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER

IDA YULIANI

ABSTRACT

This study entitled: "Analysis of Effect of Service Quality Customer Satisfaction At Credit Unions Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember". The population in this study are customers of Credit Unions Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. The samples in this study using purposive sampling that the sample selection based on certain characteristics that are considered to have nothing to do with the characteristics of the population previously known and the sample size in this study was set at 100 respondents. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. After analyzing the data, can be drawn some conclusions, namely: After analyzing the data, it can be concluded that: Based on the t test and sig, all the variable quality of service consisting of reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), empathy (empathy), physical evidence (tangibles) partial effect on customer satisfaction. This is evidenced by each of the variables that sig <0.05 and tcount> ttabel. Reliability (reability) t (4.716> 1.660) and sig (0.000 <0.05); responsiveness (responsiviness) t (7.026> 1.660) and sig (0.000 <0.05); guarantee (assurance) t (2.667> 1.660) and sig (0.009 <0.05); empathy (empathy) t (2.167> 1.660) and sig (0.033 <0.05); Physical evidence (tangibles) t (2.174> 1.660) and sig (0.032 <0.05), so the hypothesis that the quality of service in the form of reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), empathy (empathy), physical evidence (tangibles) partial effect on customer satisfaction in Sido Makmur Credit Unions Sedoyo Wuluhan, accepted or proven true.

Keywords: Physical (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kepuasan, suatu sasaran awal yang pada mulanya hanya menjadi abstraksi sederhana dari bagian pola perilaku konsumen, sampai pada perkembangannya terus berubah hingga menjadi bagian dari acuan untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dalam upaya menciptakan *value* bagi para customernya. Kepuasan konsumen dirumuskan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan setelah pembelian, apabila persepsi terhadap kinerja tidak memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2010:350). Hal ini tentunya bila ditelaah lebih jauh akan menimbulkan pertanyaan berikutnya, yaitu apakah dalam perkembangannya, pemenuhan kebutuhan konsumen dengan memberikan kepuasan pada individu ini telah mengikuti dinamika perubahan perilaku konsumen saat ini.

Koperasi merupakan salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan sangat ketat. Perjuangan untuk menciptakan usaha yang berulang dengan nasabah menempati titik sentral dalam upaya koperasi untuk tetap unggul pada persaingan jangka panjang. Hal ini dapat dilakukan salah satunya adalah dengan selalu memperbaiki kualitas jasa layanan yang diberikan kepada para nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember yang berdiri pada tanggal 08 November 2010 KSP.SMS berkedudukan di kecamatan Wuluhan kabupaten Jember akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah guna membentuk citra yang baik dan kepuasan nasabahnya. Untuk saat ini Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember mengalami kenaikan jumlah nasabah debitur yang mengeluh. Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal berdasarkan data jumlah nasabah debitur yang diperoleh dari KSP.SMS Wuluhan dari tahun 2010 sampai tahun 2015 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Gambaran mengenai jumlah nasabah debitur KSP.SMS Wuluhan dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1 Jumlah Nasabah Debitur Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember Tahun 2010 – 2015

Tahun	Jumlah Nasabah Debitur
2011	525
2012	675
2013	890
2014	795
2015	650

Sumber : KSP. Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Tahun 2015

Berdasarkan jumlah nasabah debitur yang diperoleh dari Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember dari tahun 2011 sampai tahun 2013 menunjukkan adanya kenaikan nasabah. dan di tahun 2014 sampai 2015 mengalami penurunan nasabah. Gambaran ini tidak sesuai dengan harapan Koperasi Simpan Pinjam dan masih besar keluhan dari nasabah debitur terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember yang dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 2. Jumlah Keluhan Nasabah Debitur Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember Tahun 2011 – 2015

Tahun	Jumlah Keluhan Nasabah
2011	10
2012	15
2013	32
2014	57
2015	65

Sumber : KSP. Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa keluhan dari nasabah debitur Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember dari tahun 2014 sampai 2015 mengalami kenaikan. Pada tahun 2014 – 2015 dipengaruhi dalam hal pelayanan yang diterima seperti kurangnya keramahan karyawan, kurangnya ruang tunggu yang disediakan dan kurang tanggapnya karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabahnya. Adanya nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan KSP SMS

Wuluhan mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu KSP SMS Wuluhan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Perumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah : Apakah kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan ?

TINJAUAN TEORI

Kualitas pelayanan

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Menurut Parasuraman (2013:162) bahwa konsep kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2013:52).

b. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2013:69). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2013:32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

d. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2013:40). Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

e. Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2013:48). Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menjadi sesuatu yang harus diperhatikan oleh konsumen. Kotler (2009:42) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Howard & Sheth (dalam Tjiptono 2010:349) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan berkaitan dengan hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Oleh karena itu

program pelayanan terhadap pelanggan sangat penting untuk dilakukan. Kepuasan konsumen pada dasarnya mencakup adanya kepuasan terhadap kualitas layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan dan kepuasan konsumen akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan, serta harapan dapat terpenuhi. Dari kedua kesimpulan tersebut dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini.

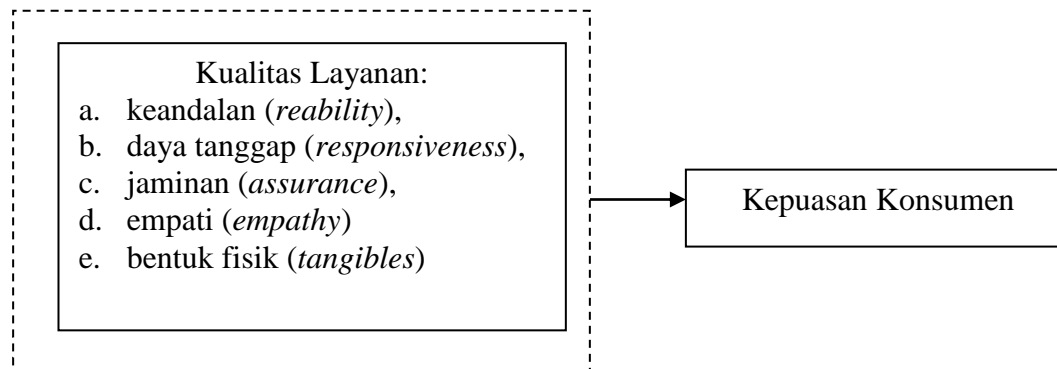
Kotler (2010:45) menyebutkan berbagai metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggan dalam memberikan saran dan keluhan.
2. Survei kepuasan konsumen, bila perusahaan-perusahaan tidak dapat menggunakan banyaknya keluhan sebagai ukuran kepuasan konsumen. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan secara langsung dengan melakukan survei berkala. Mereka mengirim daftar pertanyaan atau menelpon pelanggan-pelanggan terakhir mereka untuk menanyakan apakah pelanggan merasa puas atau tidak terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.
3. Belanja siluman, perusahaan dapat membayar seseorang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Pembelanja siluman bahkan dapat menyampaikan masalah tertentu untuk menguji apakah staf penjualan menangani situasi tersebut dengan baik.
4. Analisis pelanggan yang hilang, yaitu perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau telah beralih pada pesaing untuk mengetahui penyebab terjadinya perilaku tersebut.

Dengan adanya ke empat langkah tersebut maka perusahaan dapat mengukur dan mengetahui sampai dimana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan serta mengetahui hal apa saja yang menjadi keluhan, kemudian dapat diambil langkah-langkah untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan

Kerangka Konseptual

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang merupakan hasil dari sebuah keputusan konsumen. Kotler (2009:213) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. KSP harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan.



Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta tinjauan pustaka maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Semua variabel utama dapat didefinisikan sebagai berikut.

1. Kepuasan nasabah (Y) adalah perasaan seseorang yang puas yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember
 - 2) Keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi
 - 3) Ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.
2. Keandalan (*Reliability*) (X₁), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 2) Tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah.
 - 3) Kemudahan untuk melakukan pinjaman
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) (X₂), adalah respon atau kesigapan karyawan KSP dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Kesiapan dan kecepatan kasir, admin, accounting pada Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember untuk melayani pembayaran nasabah.
 - 2) Segera merespon apabila ada nasabah yang mengeluh atau mengalami kesulitan
 - 3) Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting
4. Jaminan (*Assurance*) (X₃), merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember guna menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhan
 - 2) Keamanan parkir kendaraan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terjamin.
 - 3) Pelayanan petugas Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember yang sopan

5. Empati (*Empathy*) (X_4), merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar.
 - 2) Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memberikan perhatian secara pribadi dengan mengenali serta menyebutkan nama nasabah yang sudah lama menjadi nasabah
 - 3) Karyawan mengucapkan terimakasih kepada konsumen yang telah selesai melakukan pembayaran atau simpanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.
6. Bukti fisik (*Tangibles*) (X_5), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan produk yang ditawarkan dan sarana penunjang. Indikator yang diteliti meliputi:
 - 1) Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memiliki ruang tunggu yang nyaman
 - 2) Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memiliki kursi banyak untuk mengantri.
 - 3) Secara keseluruhan bangunan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember aman dan nyaman.

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam tipe desain penelitian kausal yaitu untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antar variabel dan peneliti mencari tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan, kemudian dikembangkan suatu bentuk model penelitian yang bertujuan untuk menguji 5 (lima) hipotesis penelitian. Berdasarkan model penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan antar variabel sekaligus membuat suatu implikasi yang dapat digunakan untuk peramalan atau prediksi (Ferdinand, 2006).

Jenis Data

Jenis data dipergunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Data yang diperoleh adalah data berskala ordinal dengan cara menyebarkan kuesioner dimana data tersebut dikategorisasi atau klasifikasi, seperti sangat setuju diberi tanda 5, setuju diberi tanda 4, netral diberi tanda 3, tidak setuju diberi tanda 2 dan sangat tidak setuju diberi tanda 1 (Singgih, 2014:4)

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap memiliki sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya. Pertimbangan dalam penelitian ini berdasarkan metode *purposive sampling* adalah sebagai berikut:

- 1) Responden merupakan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

- 2) Responden telah menjadi nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember minimal 1 tahun

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sedangkan sampel menurut Ferdinand (2006:58), jumlah variabel independen dikalikan dengan 16. Jumlah variabel independen dalam penelitian ini adalah 5 sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan berada pada kisaran 90 dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel yang diambil adalah merupakan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember

Teknik Analisa Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah melalui uji validitas dan reliabilitas maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisa data. Analisa data yang digunakan Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan digunakan Model Regresi Linier Berganda (Supranto, 2010:57). Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana :

Y	= Kepuasan nasabah
b_0	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	= Koefisien tiap-tiap variabel
X_1	= Keandalan
X_2	= Daya tanggap
X_3	= Jaminan
X_4	= Empati
X_5	= Bukti fisik
e_i	= Variabel pengganggu diluar model

Uji Hipotesis (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan antara nilai probabilitas (p) dari t_{hitung} dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* 95 % dan dengan *degree of freedom* atau df (n-k) dimana k merupakan jumlah variabel independen atau variabel regresor. Untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak dibuat ketentuan sebagai berikut:

- $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y).
- $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $t_{hitung} < -t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis (Karakteristik Responden)

Responden dalam studi ini adalah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Jumlah responden adalah sebesar 100 orang. Adapun karakteristik responden yang dianalisis dalam studi ini adalah umur, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

a. Umur

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember sebanyak 32 orang (32%) berumur 27 - 31 tahun, sebanyak 18 orang (18%) berumur 32 - 36 tahun, sebanyak 23 orang (23%) berumur 37 - 41 tahun dan sebanyak 27 orang (27%) berumur lebih dari 42 tahun.

Tabel 3 Umur Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember

Umur	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
27 - 31 tahun	32	32
32 - 36 tahun	18	18
37 - 41 tahun	23	23
> 42 tahun	27	27
Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah. 2016.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember berumur 27 – 31 tahun.

b. Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, 69 orang (69%) berprofesi sebagai petani, dan 31 orang (31%) berprofesi sebagai wiraswasta atau berdagang.

Tabel 4. Pekerjaan Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember

Pekerjaan	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	69	69
Wiraswasta	31	31
Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah. 2016.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mayoritas responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember berprofesi sebagai petani.

c. Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, 22 orang (22%) telah menjadi nasabah selama 1 tahun, ada 16 orang (16%) telah menjadi nasabah selama 3 tahun, ada 43 orang (43%) telah menjadi nasabah selama 4 tahun dan selebihnya 19 orang (19%) telah menjadi nasabah selama > 5 tahun.

Tabel 5 Lama menjadi nasabah Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
1 tahun	22	22
3 tahun	16	16
4 tahun	43	43
> 5 tahun	19	19
Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah. 2016.

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember telah menjadi nasabah selama 4 tahun.

Hasil dan Pembahasan Penelitian Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda dilakukan untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6. Hasil Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstand. Coefficients (β)	T hitung	Signifikan	Keterangan
(Constant)	-9,403			
Keandalan (X_1)	0,528	4,716	0,000	Signifikan
Daya Tanggap (X_2)	0,565	7,026	0,000	Signifikan
Jaminan (X_3)	0,175	2,667	0,009	Signifikan
Empati (X_4)	0,224	2,167	0,033	Signifikan
Bukti Fisik (X_5)	0,213	2,174	0,032	Signifikan
R^2	= 0,656	F_{tabel}	= 2,31	
F_{hitung}	= 35,791	t_{tabel}	= 1,660	
Sign. F	= 0,000	Signifikan pada α	= 5%	

Sumber : Data diolah. 2016.

Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = -9,403 + 0,528X_1 + 0,565X_2 + 0,175 X_3 + 0,224X_4 + 0,213X_5$$

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan antara nilai probabilitas (p) dari t_{hitung} dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* 95 % dan dengan *degree of freedom* atau df (n-k) dimana k merupakan jumlah variabel independen atau variabel regresor.

Hasil pengujian uji t selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji t masing-masing variabel

Variabel	T_{tabel}	T_{hitung}	Signifikan	Keterangan
----------	-------------	--------------	------------	------------

a. Keandalan (X ₁)	1,660	4,716	0,000	Signifikan
b. Daya tanggap (X ₂)	1,660	7,026	0,000	Signifikan
c. Jaminan (X ₃)	1,660	2,667	0,009	Signifikan
d. Empati (X ₄)	1,660	2,167	0,033	Signifikan
e. Bukti fisik (X ₅)	1,660	2,174	0,032	Signifikan

Sumber : Data diolah. 2016.

Berdasarkan hasil uji t, semua variabel kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan masing-masing variabel yang nilai sig < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan, diterima atau terbukti kebenarannya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat dari sumbangan masing-masing variabel dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

1. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel keandalan (*reliability*) dengan indikator yang diteliti meliputi pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang diinformasikan, tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah, dan kemudahan untuk melakukan pinjaman berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, dan penambahan indikator variabel keandalan akan meningkatkan pula kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Bentuk kepuasan nasabah ditunjukkan dengan tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi dan ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvy, dkk (2013), yang menemukan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pelangi Malang. Yulinda (2013), menemukan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Reza, dkk (2014) menemukan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Gusti, dkk (2014), menemukan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini dengan indikator yang diteliti meliputi Kesiapan dan kecepatan kasir, admin, accounting pada Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember untuk melayani pembayaran nasabah, segera merespon apabila ada nasabah yang mengeluh atau mengalami kesulitan, dan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting memengaruhi kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember maka kepuasan nasabah juga meningkat. Bentuk kepuasan nasabah ditunjukkan dengan tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi dan ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvy, dkk (2013), yang menemukan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pelangi Malang. Yulinda (2013), menemukan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Reza, dkk (2014) menemukan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Gusti, dkk (2014), menemukan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa variabel jaminan (*Assurance*) dengan indikator yang diteliti meliputi kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember guna menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhan, keamanan parkir kendaraan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terjamin dan pelayanan petugas Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember yang sopan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Semakin tinggi jaminan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Bentuk kepuasan nasabah ditunjukkan dengan tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi dan ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvy, dkk (2013), yang menemukan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pelangi Malang. Yulinda (2013), menemukan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Reza, dkk (2014) menemukan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Gusti, dkk (2014), menemukan

bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

4. Empati (*Empathy*)

Variabel empati (*empathy*) dalam penelitian ini dengan indikator yang diteliti meliputi karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar, Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memberikan perhatian secara pribadi dengan mengenali serta menyebutkan nama nasabah yang sudah lama menjadi nasabah dan Karyawan mengucapkan terimakasih kepada konsumen yang telah selesai melakukan pembayaran atau simpanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Bentuk kepuasan nasabah ditunjukkan dengan tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi dan ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvy, dkk (2013), yang menemukan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pelangi Malang. Yulinda (2013), menemukan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Reza, dkk (2014) menemukan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Gusti, dkk (2014), menemukan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Dari analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator yang diteliti Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memiliki ruang tunggu yang nyaman, Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memiliki kursi banyak untuk mengantri, dan secara keseluruhan bangunan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember aman dan nyaman berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Tanda koefisien yang positif menunjukkan bahwa jika variabel bukti fisik ditingkatkan maka kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember akan bertambah juga dan menarik minat nasabah. Bentuk kepuasan nasabah ditunjukkan dengan tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, keinginan dan harapan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terpenuhi dan ada kesepadanan antara hasil dan pengorbanan yang dirasakan oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvy, dkk (2013), yang menemukan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pelangi Malang. Yulinda (2013), menemukan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Reza, dkk (2014) menemukan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Gusti, dkk (2014), menemukan

bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil kesimpulan yaitu: Berdasarkan hasil uji t dan nilai sig, semua variabel kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan, diterima atau terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika karyawan KSP memiliki keandalan seperti pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang diinformasikan, tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah, dan kemudahan untuk melakukan pinjaman maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karyawan KSP yang memiliki daya tanggap (*responsiveness*) seperti kesiapan dan kecepatan kasir, admin, accounting pada Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember untuk melayani pembayaran nasabah, segera merespon apabila ada nasabah yang mengeluh atau mengalami kesulitan, dan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting maka akan memengaruhi kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Karyawan KSP yang memberika jaminan (*Assurance*) seperti kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember guna menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhan, keamanan parkir kendaraan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terjamin dan pelayanan petugas Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember yang sopan maka kepuasan akan meningkat. Karyawan KSP yang memiliki empati (*empathy*) seperti karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar, Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember memberikan perhatian secara pribadi dengan mengenali serta menyebutkan nama nasabah yang sudah lama menjadi nasabah dan Karyawan mengucapkan terimakasih kepada konsumen yang telah selesai melakukan pembayaran atau simpanan di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran, antara lain:

1. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terkait dengan keandalan, dapat memberikan pelayanan dengan pengetahuan yang lebih baik lagi.

2. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terkait dengan daya tanggap, dapat memberikan respon lebih baik lagi terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi.
3. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terkait dengan jaminan, dapat semakin meningkatkan kemudahan kepada nasabah yang ingin melakukan simpan pinjam.
4. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember terkait dengan empati, dapat meningkatkan pelayanan lebih baik.
5. Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember harus lebih fokus pada memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan nasabah mengenai bukti fisik seperti ruang tunggu dan ruang antri yang lebih baik.
6. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan periode yang berbeda dan dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas produk dan promosi.
7. Akademisi dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti

Daftar Pustaka

- Ferdinand Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Samarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa dan Putu Gde Sukaatmadja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5 (2014) : 257-275
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman. 2003. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60*.
- Rangkuti, Freddy. 2012. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Reza, Sigit dan Farah (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom* 2014
- Singgih. 2014. *Statistik Parametrik. Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Selvy, Srikandi dan Andriani Kusumawati (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013*
- Supranto J. 2010. *Analisis Multivariate. Arti dan Interpretasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2010. *Strategi Pemasaran, Edisi III*, CV.Andi Offset, Yogyakarta.

Yulinda. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Sumut Sejahtera I Pada PT Bank Sumut Cabang Utama Medan. Jurnal Ekonomi. Vol 16. No.1 Januari.