

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAAN
NASABAH BAITUL MAL WAT-TAMWIL(BMT) SIDOGIRI UNIT
GLENMORE

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 95 orang responden. Hasil uji kecocokan yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore.

Kata Kunci : Kepuasan nasabah, keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsives*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti fisik (*Tangible*)

ABSTRACT

The formulation of problem in this research is analysing how the influence of service quality on customer satisfaction at BMT Sidogiri Glenmore unit. The purpose of this study is to find out and analyze the influence of service quality on customer satisfaction at BMT Sidogiri Glenmore unit. The type of research is descriptive Quantitative using purposive sampling method on 95 people as respondent. The compatibility test results obtained showed that the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles are able to explain the variations that occur on customer satisfaction in BMT Sidogiri Glenmore unit. Each variable has positive and significant impact on customer satisfaction in BMT Sidogiri Glenmore unit.

Keywords: customer satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles .

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank itu sendiri sebagai perantara antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.

Dalam era yang seperti ini dunia perbankan menunjukkan persaingan yang sangat ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun nasabah baru, tentunya kepuasan nasabah adalah faktor yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain, pentingnya pelayanan yang di berikan oleh pihak bank tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dengan maraknya persaingan tersebut perusahaan perbankan harus menerapkan strategi dengan baik apabila nasabah ingin tertarik untuk memutuskan menabung dan kredit yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam hal ini beberapa riset membuktikan untuk meningkatkan prosentase jumlah nasabah dalam suatu bank adalah kualitas layanan jasa yang baik yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah.

kualitas merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karna kualitas merupakan salah satu faktor utama untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang kita tawarkan, serta untuk menentukan apakah barang dan jasa yang kita tawarkan telah mampu memenuhi kebutuhan pangsa pasar yang ada.

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2000: 67) merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh dari perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Berkaitan dengan perbankan, pimpinan bank harus berusaha mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) agar bank yang bersangkutan dapat memberikan segala sesuatu yang diharapkan pelanggan.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang di maksud adalah nasabah, dan ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan nasabah didalam menentukan atau memilih jasa perbankan yang akan digunakannya diantaranya tingkat bunga yang di tawarkan, kenyamanan dalam proses menyimpan uang serta kemudahan didalam proses peminjaman. Oleh sebab itu dalam hal ini kita selaku pihak bank harus mampu menciptakan atau menampilkan kualitas jasa yang di tawarkan secara good performance, karna kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada pelanggan atau nasabah akan mencitrakan kualitas dari bank tersebut.

Dalam hal ini perbankan di bedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Perbedaan utama BPR dengan Bank umum adalah dalam hal ruang lingkup kegiatan dan wilayah oprasional. BPR tidak diizinkan melakukan transaksi Kliring sehingga BPR tidak dapat menciptakan uang giral. Tidak jauh berbeda dari Bank Perkreditan Rakyat

(BPR), Baitul Mal-Wat tamwil (BMT) juga memiliki perbedaan yang hampir sama antar Bank Perkreditan Umum dan Bank Umum. Karna pada dasarnya BMT tidak jauh berbeda dengan BPR, hanya saja BPR masih menggunakan konsep keuntungan Bunga. Berbeda halnya dengan BMT yang menerapkan sistem bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak (pihak BMT dan Nasabah) dan jika Nasabah membayar cicilan kredit melebihi batas tempo atau tanggal yang telah di tentukan oleh pihak BMT, maka pihak BMT tidak memberikan sanksi atau penambahan jumlah pembayaran dengan kata lain tidak dikenakan Denda, selain itu jika perbankan lain meliburkan kegiatan serta transaksinya pada hari sabtu dan minggu berbeda halnya dengan BMT yang meliburkan kegiatan transaksinya pada hari jum'at dikarenakan adanya kegiatan keagamaan yaitu solat jumat hal lain yang membedakan BMT dengan Perbankan lain terletak pada para pegawainya jika pegawai perbankan lain mempekerjakan pria dan wanita BMT hanya memperkerjakan pria saja.

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) itu sendiri adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.

Sedangkan koperasi syariah adalah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan

bobot yang sama pula dan berdasarkan konsep gotong royong dan tidak dimonopoli oleh salah seorang pemilik modal.

Perbedaan antara BMT dan koperasi syariah adalah dalam operasionalnya, BMT dan koperasi syariah sebenarnya tidak terlalu banyak perbedaannya. Sebagai lembaga keuangan, keduanya mempunyai fungsi yang sama dalam penghimpunan dan penyaluran dana. Istilah-istilah yang digunakan juga tidak ada bedanya. Dalam proses penghimpunan dana, keduanya menggunakan istilah simpanan atau tabungan. Begitu pula dalam penyaluran dananya, keduanya menggunakan istilah pembiayaan. Sedang syarat pendirian kedua lembaga tersebut mengharuskan minimal 20 orang.

Dengan adanya uraian di atas sangat menarik untuk kita memilih perbankan sebagai objek penelitian karena perbankan sangat menomersatukan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih jasa perbankan di BMT SIDOGIRI Unit Glenmore sebagai objek penelitian, Dimana Baitul Mal wat-Tamwil (BMT) itu sendiri merupakan koperasi simpan pinjam yang berbasis syariah dan koperasi BMT SIDOGIRI ini berdiri pada tanggal 17 juli 1997 atau pada tanggal 12 Rabiul awal 1418 H bertepatan dengan hari kelahiran Nabi Muhamad SAW, Koperasi ini pertama kali didirikan di Kecamatan Wonorejo Pasuruan Jawa Timur dan pada tanggal 4 september 1997 disahkanlah BMT SIDOGIRI sebagai Koperasi Simpan Usaha oleh Badan Hukum Koperasi, Nama SIDOGIRI itu sendiri diambil dari nama Pondok Pesantren yang menaungi Koperasi tersebut.

Pada penelitian ini peneliti memilih BMT SIDOGIRI Unit Glenmore untuk dijadikan bahan penelitian. Pihak BMT itu sendiri mempunyai target penambahan Nasabah menabung rata-rata 100 orang perbulan dan kredit rata-rata per bulan 100 orang, namun dari hasil pra penelitian nasabah yang didapat tidak setiap bulan mampu memenuhi target yang ada hal ini dapat dilihat pada jumlah data nasabah dari bulan Januari sampai bulan Desember 2015 oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh terhadap penambahan jumlah nasabah agar pada setiap bulannya pihak BMT Sidogiri Unit Glenmore mampu memenuhi target yang ada pada BMT Sidogiri Unit Glenmore.

Tabel 1
Data jumlah nasabah menabung dan kredit di BMT Sidogiri unit Glenmore bulan Januari – Desember 2015

No.	Bulan	Menabung	Kredit
1.	Januari	90 orang	70 orang
2.	Februari	81 orang	95 orang
3.	Maret	104 orang	105 orang
4.	April	129 orang	28 orang
5.	Mei	85 orang	56 orang
6.	Juni	26 orang	72 orang
7.	Juli	69 orang	65 orang
8.	Agustus	130 orang	125 orang
9.	September	79 orang	65 orang
10.	Oktober	88 orang	75 orang
11.	November	91 orang	55 orang
12.	Desember	75 orang	58 orang
	Jumlah	1047	869
	Rata-rata / Bulan	87	72

Tabel 2
Data jumlah nasabah menabung dan kredit dari tahun 2012-2014

No.	Tahun	Menabung	Kredit
1.	2012	1032 orang	340 orang
2.	2013	1002 orang	255 orang
3.	2014	873 orang	389 orang

Sumber Data: BMT Sidogiri Unit Glenmore

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa , jenis simpanan di BMT Sidogiri Unit Glenmore juga lebih bervariasi, seperti Simpanan Amanah, Simpanan Wadiah, Simpanan Pendidikan, Simpanan Walimah, Simpanan Idul Fitri, Simpanan Qurban/Aqiqoh, Simpanan Haji dan Simpanan Mudhorobah Berjangka (Deposito). Jenis-jenis pembiayaan bagi pengusaha kecil dan menengah yang dilakukan oleh BMT Bina Artha Ummat juga bermacam-macam, seperti Murobahah, Bai'u Bitsaman Ajil (BBA), Ijarah, Musyarakah, Mudhorobah, Ar-Rahn (Gadai) dan Qordhul Hasan. BMT Sidogiri Unit Glenmore memperoleh nasabah yang Fluktuatif dari bulan ke bulan, dan ternyata target pemasaran produk BMT Sidogiri Unit Glenmore berupa Tabungan maupun Kredit belum mencapai target yang di inginkan.

HIPOTHESIS PENELITIAN

Berdasarkan tinjauan teori yang mendasari penelitian ini dan beberapa penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha1 : Diduga terdapat pengaruh variable kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI Unit Glenmore

Ha2 : Diduga terdapat pengaruh variable daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI Unit Glenmore

Ha3 : Diduga terdapat pengaruh variable jaminan terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI Unit Glenmore

Ha4 : Diduga terdapat pengaruh variable empati terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI Unit Glenmore

Ha5 : Diduga terdapat pengaruh variable bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada BMT SIDOGIRI Unit Glenmore

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.916}{1 + 1.916 (0,1)^2} = 95,03$$

Keterangan :
 n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Tingkat kesalahan sebesar 0,1.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2004 : 55) adalah “ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh pihak peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah keseluruhan para nasabah yang ada di BMT SIDOGIRI Unit Glenmore.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2007 : 91) “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Suratno dan Arsyad (2003:15), dalam penentuan sampel sebenarnya tidak ada aturan yang tegas berapa jumlah sampel yang harus diambil dari populasi yang tersedia. Jumlah sampel tergantung dari faktor faktor lain seperti waktu yang tersedia, populasi yang ada atau yang bersedia dijadikan sampel dan tujuan penelitian. Oleh karena jumlah populasi dapat teridentifikasi jumlahnya (1.916 Nasabah) maka jumlah minimal sampel yang akan diteliti sejumlah, dari hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan 95,03 responden dan dibulatkan menjadi 95 responden. Karena dasar itulah peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden.

Jumlah sampel diambil dengan rumus Slovin sebagai berikut :

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (n-2). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini

Tabel 3

No	Variabel/Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	X1.1	0,275	0,2017	Valid
2	X1.2	0,236	0,2017	Valid
3	X1.3	0,212	0,2017	Valid
Daya tanggap				
1	X2.1	0,259	0,2017	
2	X2.2	0,298	0,2017	Valid
3	X2.3	0,286	0,2017	Valid
Jaminan				
1	X3.1	0,210	0,2017	Valid
2	X3.2	0,238	0,2017	Valid
3	X3.3	0,213	0,2017	Valid
Empati				
1	X4.1	0,244	0,2017	Valid
2	X4.2	0,215	0,2017	Valid
3	X4.3	0,294	0,2017	Valid
Bukti Fisik				
1	X5.1	0,248	0,2017	Valid
2	X5.2	0,217	0,2017	Valid
3	X5.3	0,299	0,2017	Valid
Kepuasan				
1	Y.1	0,218	0,2017	Valid
2	Y.2	0,225	0,2017	Valid
3	Y.3	0,206	0,2017	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Dari tabel terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, karena r

hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan vali

Pengujian Realibilitas Data

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkaskan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4

No	Variabel	Alpha hitung	Standart alpha	Keterangan
1	Kehandalan	0,601	0,600	Reliabel
2	Daya Tanggap	0,605	0,600	Reliabel
3	Jaminan	0,645	0,600	Reliabel
4	Empati	0,681	0,600	Reliabel
5	Bukti Fisik	0,655	0,600	Reliabel
6	Kepuasan	0,623	0,600	Reliabel

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas 0,600, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Analisis Linier Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 20,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifikan
1	Konstanta	8,633	2,426	0,017
2	Kehandalan (X1)	0,153	1,672	0,014
3	Daya Tanggap (X2)	0,150	1,677	0,011
4	Jaminan (X3)	0,200	1,798	0,036
5	Empati (X4)	0,008	1,672	0,013
6	Bukti Fisik (X5)	0,161	1,662	0,047

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y : 8,633 + 0,153X_1 + 0,150X_2 + 0,200X_3 + 0,008X_4 + 0,161X_5 + e$$

keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kehandalan

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati

X₅ = Bukti Fisik

Dari persamaan tersebut diartikan bahwa:

- Konstanta = 8,633 menunjukkan besaran volume Kepuasan Nasabah 8,633 satuan pada saat Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik sama dengan nol.
- b₁ = 0,153 artinya meningkatnya Kehandalan per 0,153 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah apabila Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan

bahwa Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan kehandalan yang diberikan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah dengan asumsi Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.

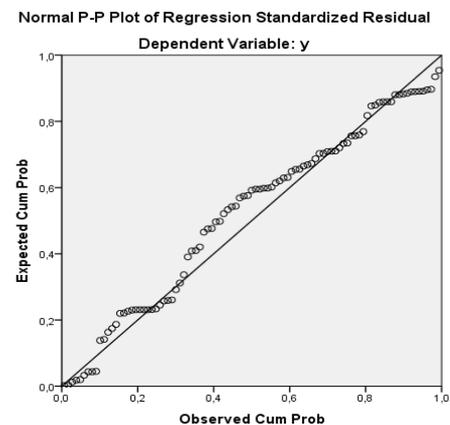
- c. $b_2 = 0,150$ artinya meningkatnya Daya tanggap per 0,150 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah apabila Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti fisik sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan Daya Tanggap yang diberikan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah dengan asumsi Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.
- d. $b_3 = 0,200$ artinya meningkatnya Jaminan per 0,200 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah apabila Kehandalan, Daya tanggap, Empati, Bukti fisik sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan Jaminan yang diberikan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah dengan asumsi Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.
- e. $b_4 = 0,008$ artinya meningkatnya Empati per 0,008 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah apabila Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti fisik sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan Empati yang diberikan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah dengan asumsi

Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.

- f. $b_5 = 0,0161$ artinya meningkatnya Jaminan per 0,0161 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah apabila Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan Bukti fisik yang diberikan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah dengan asumsi Kehandalan, Daya tanggap, Empati, Bukti fisik.

Pengujian Asumsi Klasik Pengujian Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Ketentuan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.6.1.1: Hasil Uji Normalitas
 Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Setelah dilakukan pengujian ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

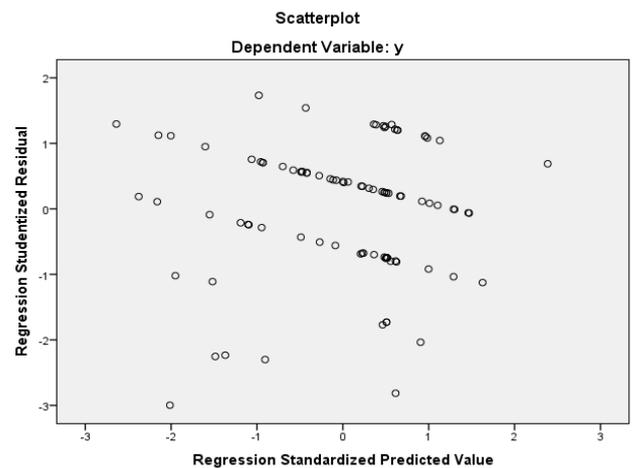
No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
1	Kehandalan (X ₁)	0,972	1,029
2	Daya tanggap (X ₂)	0,965	1,036
3	Jaminan (X ₃)	0,975	1,025
4	Empati (X ₄)	0,934	1,070
5	Bukti fisik (X ₅)	0,949	1,054

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Pengujian Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat digunakan metode grafik *Scaterplot* yang dihasilkan dari *output* program SPSS versi 20, Apabila pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat di simpulkan tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013).



Gambar 4.6.1.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji t

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik t_{hitung} dengan nilai statistik t_{tabel} dan taraf signifikansi (p -value), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 7

No	Variabel	Uji t		t hitung	t tabel	Keterangan
		Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi			
1	Kehandalan	0,014	0,05	1,672	1,661	Signifikan
2	Daya tanggap	0,011	0,05	1,677	1,661	Signifikan
3	Jaminan	0,036	0,05	1,798	1,661	Signifikan
4	Empati	0,013	0,05	1,672	1,661	Signifikan
5	Bukti Fisik	0,047	0,05	1,662	1,661	Signifikan

Sumber: Lampiran

Dari tabel 4.6.2.1, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

- Hasil uji Kehandalan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,014 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (1,672) > t_{tabel} (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Kehandalan mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik layanan kehandalan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah.
- Hasil uji Daya tanggap mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,011 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (1,677) > t_{tabel} (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diterima. Hal ini juga

menunjukkan bahwa Daya tanggap mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik Layanan Daya tanggap akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah.

- Hasil uji Jaminan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,036 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (1,798) > t_{tabel} (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Jaminan mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik Layanan Jaminan akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah.
- Hasil uji Empati mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,013 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (1,672) > t_{tabel} (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Empati mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik Layanan Empati akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah.
- Hasil uji Bukti Fisik mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,047 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (1,662) > t_{tabel} (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Bukti fisik mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang berarti semakin baik Layanan Bukti Fisik akan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Nasabah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Tabel 8:

Hasil uji Koefisien Determinasi

No	Kriteria	Koefisien
1	<i>R</i>	0,808
2	<i>R Square</i>	0,795
3	<i>Adjusted R Square</i>	0,744

Sumber:

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.8.9.2 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,744. Hal ini berarti 74,4% variasi variabel volume Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik sedangkan sisanya sebesar 25,6% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin baik Layanan Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik maka mengakibatkan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Nasabah. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh secara parsial Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik terhadap Kepuasan Nasabah
 1. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah, melalui perhitungan

yang telah dilakukan oleh taraf signifikansi sebesar 0,014 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (1,672) > t tabel (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Keandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa keandalan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa perhatian pegawai, pelayanan yang dijanjikan, pelayanan yang tepat waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang diharapkan oleh nasabah. Hasil ini mendukung penelitian Hartoyo (2012), Bachtiar Wijaya (2015), yang menyatakan ada pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan nasabah.

2. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan Nasabah, melalui perhitungan yang telah dilakukan oleh taraf signifikansi sebesar 0,011 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (1,677) > t tabel (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa Daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa pegawai tidak membedakan nasabah, pelayanan yang sangat cepat, dan pegawai yang selalu membantu kesulitan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian Hartoyo (2012), Bachtiar Wijaya (2015), yang menyatakan ada pengaruh

Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan nasabah.

3. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah, melalui perhitungan yang telah dilakukan oleh taraf signifikansi sebesar 0,036 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (1,798) > t tabel (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa Jaminan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa pegawai berinteraksi dengan ramah, pengetahuan yang dimiliki pegawai, dan kesabaran pegawai pada nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Hasil ini mendukung penelitian Hartoyo (2012), Bachtiar Wijaya (2015), yang menyatakan ada pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan nasabah.
4. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Empati terhadap Kepuasan Nasabah, melalui perhitungan yang telah dilakukan oleh taraf signifikansi sebesar 0,013 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (1,672) > t tabel (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa Empati mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa perhatian secara

individual, interaksi pegawai yang ramah serta mengertinya pegawai terhadap kesulitan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian Hartoyo (2012), Bachtiar Wijaya (2015), yang menyatakan ada pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan nasabah.

5. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah, melalui perhitungan yang telah dilakukan oleh taraf signifikansi sebesar 0,047 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (1,662) > t tabel (1,661) yang berarti bahwa hipotesis Bukti Fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa Bukti Fisik mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa Kelengkapan, sarana penunjang, dan penataan ruang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian Hartoyo (2012), Bachtiar Wijaya (2015), yang menyatakan ada pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh Kehandalan secara parsial

terhadap kepuasan Nasabah. Hal ini berarti semakin intensif Kehandalan yang dilakukan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa Kehandalan dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

2. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh Daya tanggap secara parsial terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin intensif Daya tanggap yg dilakukan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya tanggap dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.
3. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin intensif Jaminan yg dilakukan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.
4. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh empati secara parsial terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin intensif Empati yang dilakukan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.
5. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh Bukti Fisik secara parsial terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin intensif Bukti fisik yang dilakukan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan kepada BMT Sidogiri Unit Glenmore sebagai objek penelitian hendaknya perusahaan dalam upaya meningkatkan Kepuasan Nasabah lebih menitik beratkan pada peranan Daya Tanggap yang diberikan oleh pihak BMT Sidogiri karna dilihat dari hasil pengolahan data yang didapat melalui kuesioner yang telah diisi oleh Nasabah BMT sidogiri Unit Glenmore diperoleh data bahwa peranan Daya tanggap mempunyai pengaruh yang lebih kecil dari pada Kehandalan, jaminan, empati, dan Bukti Fisik sehingga dengan lebih memerhatikan pada Daya Tanggap diharapkan akhirnya akan dapat meningkatkan kepuasan Nasabah.
2. Kepada akademisi sebaiknya pihak akademis lebih banyak menyediakan referensi yang berkaitan dengan Kepuasan Nasabah sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menemukan faktor atau variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Saran yang disampaikan kepada peneliti selanjutnya hendaknya peneliti lebih memperhatikan atau lebih banyak referensi manakala ditemukan variabel atau faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah selain kelima variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 2001, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, 2001, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta; Rineka Cipta.

_____, 2000, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.

Bachtiar Wijaya, 2015, *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Syariah Mandiri Cabang Bondowoso*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Jember.

Damodar Gurajati, 1997, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.

Fandy Tjiptono, 1996, *Strategi Bisnis & Manajemen*, PT.Andi, Yogyakarta.

_____, 2002, *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*, Cetakan Ketiga PT.Andi, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*, PT.Andi, Yogyakarta.

Freddy Rangkuti, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

James F. Engel et. Al, 2000. *Perilaku Konsumen*, Jilid I, edisi VI, Bina Rupa Aksara, Jakarta

J. Supranto, 1997, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan*, Rineka Cipta, Jakarta

Kotler, Philip, 1978, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. Printice Hallof India, New Delhi.

_____, 1997, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. 6th Edition.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid II. Prehalindo : Jakarta.

Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. 9th Edition. Englewood Cliffs, Printice Hall Inc. New Jersey.

Lincoln, A dan Soeratmo, 1995, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi kelima, Yogyakarta: BPFE UGM.

Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II Jilid I, Jakarta: Erlangga.

Totok Hartoyo, 2012, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah*, Universitas Muhammadiyah Jember.