

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DESA ADAT BONGLI PENEHEL – TABANAN

**Ni Ketut Karwini¹
Ni Wayan Ana Rahita Handayani²**

STIMI Handayani Denpasar^{1,2}

Abstract

Business competition is very tight at this time, both making every company really have to meet customer satisfaction, including financial service companies, including banking, LPD, and others. Quality service quality can create customer satisfaction. Companies that are able to compete in the market are companies that can provide quality products or services, so that companies are required to continue to improve the quality of their services. The purpose of this study was to determine and analyze the effect simultaneously and partially on the dimensions of service quality consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on customer satisfaction at the Village Credit Institution (LPD), Bongli Traditional Village, Penebel in Tabanan. The type of data used is quantitative and qualitative data with primary data and secondary data. The data collection methods used in this study were questionnaires and document study, while the data analysis technique used in this study was the classical assumption test which included normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, and multiple regression analysis, multiple correlation analysis. , simultaneous regression coefficient test (F-test), partial regression coefficient test (t-test) and analysis of determination. The results showed that there was simultaneously a significant influence between service quality and customer satisfaction; it is partially known that there are 5 (five) dimensions that affect customer satisfaction; The results of the determination analysis obtained $R^2 = 0.489$ (48.90%) means that 48.90% of customer satisfaction is influenced by service quality, while the remaining 51.10% is influenced by other factors not included in this study; Furthermore, it can be seen from the beta coefficient that it can be seen that the responsiveness dimension is the most dominant in influencing customer satisfaction with the largest coefficient value of 0.320 (32%).

Keywords: *dimensions of service quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang sangat ketat saat ini, baik di bisnis jasa Keuangan, termasuk perbankan, koperasi, LPD dan lain-lainnya harus selalu berusaha memenuhi kepuasan konsumennya. Kualitas pelayanan jasa yang bermutu dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang

mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan kondisi persaingan yang terjadi saat ini, banyak perusahaan-perusahaan yang

bergerak di bidang jasa berlomba-lomba memberikan layanan terbaik, bagi nasabahnya apakah dengan meningkatkan teknologinya, sistem administrasinya atau kemampuan sumber daya manusianya. Dengan demikian akan tercipta *value added* (nilai tambah) perusahaan yang bersangkutan di mata nasabahnya dimana pengertian penambahan nilai menurut Tjiptono (2002) adalah “penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang loyal, dan laba yang besar”. Tingkat kepuasan nasabah sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Menurut Supranto J. (2015) dalam buku pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar yang mengutip pendapat dari Montgomery menyebutkan bahwa “suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.”

Rangkuti (2006) yang mengutip pendapat Christopher Lovelock mengemukakan bahwa konsumen mempunyai kriteria/dimensi yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan yaitu : 1. *Reliability* (Keandalan); 2. *Responsiveness* (Cepat tanggap); 3. *Assuarance* (Jaminan); 4. *Emphaty* (Empati); 5. *Tangibles* (Kasat mata). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan”, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*).

Perkembangan sektor jasa di Bali khususnya dan di Indonesia

umumnya berlangsung pesat, kenyataan ini mendorong adanya peningkatan minat dan perhatian, baik dari kalangan akademisi maupun praktisi untuk menelaah dan mengkaji berbagai permasalahan dalam sektor jasa. Pemerintah provinsi Bali sebagai wadah daerah tujuan wisata terbesar di Indonesia yang terkenal dengan kultur budaya serta adat istiadatnya yang diatur dalam setiap desa pakraman tentunya diberikan hak otonomi untuk mengatur kehidupan sosial ekonomi masyarakatnya termasuk dalam hal mengatur potensi dan kekayaan desa adat. Melalui Surat Keputusan Gubernur Provinsi Bali No. 927 Tahun 1984 dibentuklah sebuah lembaga keuangan yang disebut Lembaga Perkreditan Desa (LPD) sebagai integrasi dari desa adat termasuk juga membantu masyarakat desa dalam meningkatkan usaha ekonomi.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli merupakan salah satu Lembaga keuangan milik desa yang didirikan di daerah Bongli yang diusung oleh 5 banjar yang berada dilingkungan Desa Adat Bongli. Tujuan dari LPD Desa Adat Bongli adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi krama desa serta memanfaatkan peluang ekonomi yang ada dengan memberikan pelayanan jasa Lembaga Keuangan kepada masyarakat. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pembiayaan dalam bentuk kredit. Pembiayaan dalam bentuk kredit merupakan salah satu sumber pendapatan LPD Desa Adat Bongli, melalui kredit dana yang dihimpun dari masyarakat berupa tabungan dan deposito, disalurkan kembali kepada masyarakat. Untuk melaksanakan aktifitas LPD Desa Adat Bongli perlu menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman kepada

masyarakat dalam menyimpan uangnya baik dalam bentuk tabungan maupun deposito dengan senantiasa berusaha menerapkan tata kelola administrasi dan keuangan yang baik, dan memberikan pelayanan yang baik.

Penerapan tata kelola LPD yang efektif dan pelayanan yang baik menjadi hal yang mutlak, serta merupakan wahana bagi LPD Desa Adat Bongli untuk bersikap

profesional serta hati-hati dalam pengelolaan usahanya demi kepentingan nasabah, otoritas pembuat kebijakan, dan masyarakat di lingkungan LPD Desa Adat Bongli. Perkembangan jumlah nasabah pada Lembaga Perkredit Desa (LPD) Desa Adat Bongli selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah Lembaga Perkreditan Rakyat (LPD) Desa Adat Bongli Periode Januari – Desember 2019

Bulan	Jumlah Nasabah (Orang)			Total	Perubahan (%)
	Tabungan	Deposito	Kredit		
Januari	2.500	100	250	2.850	-
Februari	2.502	102	255	2.859	0,003
Maret	2.505	104	256	2.865	0,002
April	2.508	105	258	2.871	0,002
Mei	2.510	108	260	2.878	0,002
Juni	2.501	110	262	2.873	-0,001
Juli	2.502	104	260	2.866	-0,002
Agustus	2.508	112	258	2.878	0,004
September	2.510	115	260	2.885	0,002
Oktober	2.440	116	262	2.876	-0,003
Nopember	2.445	118	265	2.828	-0,016
Desember	2.448	120	266	2.834	0,002
Jumlah	29.879	1.314	3.112	34.363	

Sumber : *Bagian Dana LPD Desa Adat Bongli*

Berdasarkan data pada tabel I.1 perkembangan jumlah nasabah LPD selama periode Januari sampai dengan Desember 2019 berfluktuasi. Penurunan jumlah nasabah pada bulan Juni, Juli, Oktober dan Nopember tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongli kepada nasabahnya sehingga berdampak pada penurunan keputusan nasabah untuk bertransaksi. Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan LPD karena tidak sedikit dari mereka yang sering

melaporkan terjadinya kesalahan dalam menulis jumlah uang pada buku tabungan maupun pada waktu pembayaran kredit, nasabah sering menelpon ke kantor LPD untuk meminta agar petugas mengambil langsung tabungannya, serta lambatnya pengeluaran kredit yang seharusnya sudah bisa selesai diproses 1 (satu) hari, namun kenyataannya lebih dari hari yang ditentukan. Sebagai akibat dari kondisi ini, sangat memungkinkan banyak dari nasabah LPD yang memanfaatkan koperasi - koperasi untuk meminjam kredit yang keberadaannya saat ini sedang

menjamur di setiap banjar maupun desa. Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian pada penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli yang beralamat di Br. Bongli, Jl. Desa Sangketan, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) kemudian variabel terikat atau *dependent variable* (Y) yaitu kepuasan nasabah LPD Desa Adat Bongli. Lokasi penelitian dilakukan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli yang beralamat di Br. Bongli, Jl. Desa Sangketan, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan. Alasan pengambilan lokasi penelitian pada LPD Desa Adat Bongli adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan maupun secara parsial.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka-angka dan dapat dihitung dengan satuan hitung (Sugiyono, 2015:13). Dalam

penelitian ini data kuantitatif yang digunakan adalah jumlah jumlah nasabah LPD Desa Adat Bongli. Sedangkan data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angka-angka seperti sejarah berdiri LPD Desa Adat Bongli dan struktur organisasi LPD Desa Adat Bongli. Dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder yang dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain (Sugiyono, 2015:15). Data primer dalam penelitian ini adalah angket penelitian yang disebar kepada responden serta data sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen maupun catatan-catatan, buku-buku arsip sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian dimana data ini diperoleh melalui pihak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu dengan cara penyebaran angket penelitian/kuesioner dan studi dokumen. Metode penyebaran kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:14). Dimana penyebaran ini guna menilai respon nasabah LPD Desa Adat Bongli terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. Kuesioner terdiri dari data responden, 20 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, dan 4 pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah. Sedangkan metode studi dokumen adalah dengan mempelajari sumber data tertulis yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, bersumber dari dokumen atau catatan yang ada pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli. Untuk mendapat hasil penelitian yang valid dan reliable,

maka instrument atau kuesioner mutlak untuk diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini dilakukan pengujian kuesioner sebanyak 30 orang. Untuk menganalisis hasil kuisisioner, digunakan analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, analisis

korelasi berganda, uji regresi secara simultan (F-test), uji regresi secara parsial (t-test) dan analisis determinasi. Untuk menganalisis data ini dibantu dengan menggunakan program SPSS. Persamaan dapat dinyatakan sebagai /berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas pelayanan *Tangibles* (wujud fisik)

X_2 = Kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan)

X_3 = Kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap)

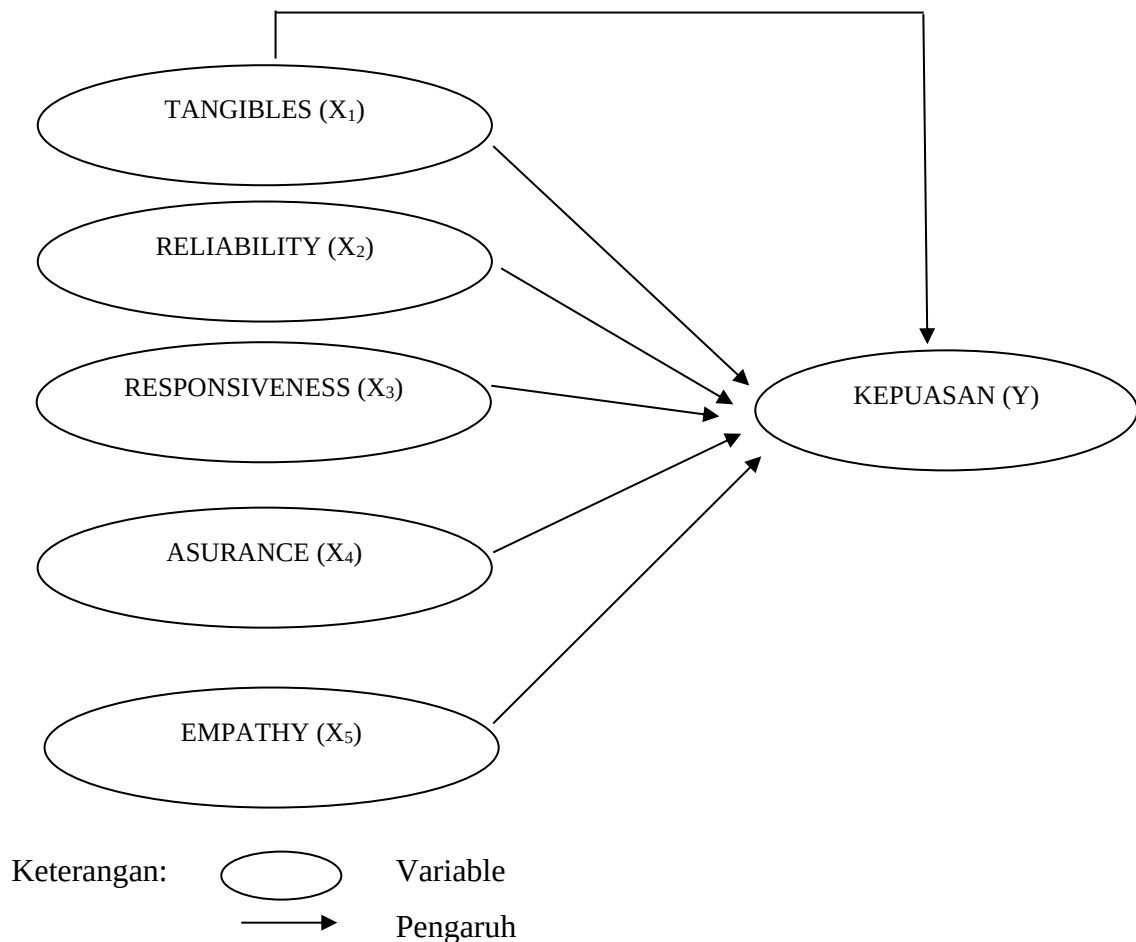
X_4 = Kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan)

X_5 = Kualitas pelayanan *Empathy* (empati)

e = Residual atau *Prediction Error*

Secara grafis hubungan antarvariabel yang dipaparkan diatas dapat dilihat pada Gambar 1

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Implikasinya terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli



HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendapatkan model regresi linier berganda yang menghasilkan estimator linier tidak bias terbaik atau Best Linier Unbias Estimator/ BLUE (Aligifari, 2000), uji tersebut meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian, berdistribusi normal ataukah tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang memiliki distribusi

normal. Normalitas data dapat dilihat melalui sebaran titik-titik residual yang berada di sekitar garis normal dari grafik Normality Probability Plot atau Normal P-P Plot (Triton, 2006).

Berdasarkan hasil, grafik Normality Probability Plot atau Normal P-P Plot dan curva menunjukkan pola distribusi normal. Dengan demikian variabel dalam penelitian ini yakni: kualitas pelayanan (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅) dan Kepuasan nasabah (Y) memenuhi asumsi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel variabel independen. Uji multikolinieritas didalam regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflating Faktor* (VIF). Model regresi dikatakan bebas

multikolinieritas apabila model tersebut mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 10 persen. Hasil uji multikolinieritas terhadap model regresi pertama dengan variabel terikat pendapatan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Nilai VIF	Angka <i>Tolerance</i>
<i>Tangibles</i> (X1)	1,433	0,698
<i>Reliability</i> (X2)	1,783	0,561
<i>Responsiveness</i> (X3)	2,059	0,486
<i>Assurance</i> (X4)	1,399	0,715
<i>Empathy</i> (X5)	1,432	0,698

Sumber: Hasil olahan data

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa nilai VIF variabel bebas semuanya tidak lebih dari 10 angka *tolerance* masing-masing tidak kurang dari 0,1. Dengan demikian variabel bebas dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier berganda ada korelasi antara variabel pengganggu (et) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (et-1). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Model regresi yang bebas dari autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin-Watson (Syahri Alhusin, 2003). Dari angka Durbin-Watson dalam hasil olah data, diperoleh yaitu sebesar 1,821. Ini berarti variabel dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan

varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang bebas dari heteroskedastisitas dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jika titik-titik pada scatter plot membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas (Nugroho, 2005).

Berdasarkan hasil uji dari grafik studentized delete residual pada lampiran 4 dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini tidak terbukti terjadinya heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄), *empathy* (X₅).

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-1.189	1.073		-.556	.0567
	X ₁	.258	.88	.258	2.927	.004
	X ₂	.276	.098	.276	3.777	.009
	X ₃	.320	.106	.320	3.023	.003
	X ₄	.268	.087	.268	1.926	.017
	X ₅	.300	.088	.300	1.129	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Berdasarkan data dari hasil analisis regresi moderasi pada Tabel 3 sehingga dapat dibuat persamaannya sebagai berikut:

$$Y = -1,189 + 0,258 X_1 + 0,276 X_2 + 0,320 X_3 + 0,268 X_4 + 0,300 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

β_{1,2,3,4,5} = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas pelayanan *Tangibles* (wujud fisik)

X₂ = Kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan)

X₃ = Kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap)

X₄ = Kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan)

X₅ = Kualitas pelayanan *Empathy* (empati)

e = Residual atau *Prediction Error*

Interpretasi dari persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut: Koefisien konstanta sebesar -1,189 menunjukkan bahwa, jika kualitas pelayanan diabaikan, maka kepuasan nasabah LPD Desa Adat Bongli akan turun menjadi sebesar 1,189 satuan. Koefisien regresi dimensi *tangibles* (X₁) atau b₁ = 0,258 mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi *tangibles* sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan

mengalami kenaikan sebesar 0,258 satuan dan sebaliknya. Dengan demikian *tangibles* (X₁) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Koefisien regresi dimensi *reliability* (X₂) atau b₂ = 0,276 mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi *reliability* sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,276 satuan dan sebaliknya. Dengan demikian *reliability* (X₂) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Koefisien regresi dimensi *responsiveness* (X₃) atau b₃ = 0,320 mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi *responsiveness* sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,320 satuan dan sebaliknya. Dengan demikian *responsiveness* (X₃) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Koefisien regresi dimensi *assurance* (X₄) atau b₄ = 0,268 mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi *assurance* sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,268 satuan dan sebaliknya. Dengan demikian *assurance* (X₄) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

(Y). Koefisien regresi dimensi empathy (X_5) atau $b_5 = 0,300$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi empathy sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,300 satuan dan sebaliknya. Dengan demikian empathy (X_5) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y).

Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji-F)

Menguji hipotesis nilai $\beta_{1,2,3,4,5}$ secara simultan dengan F test. Pengujian secara simultan atau menyeluruh bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), empathy (X_5) apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan. Tahap-tahap analisisnya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS diperoleh hasil F_{hitung} sebesar $17,978 > F_{tabel}$ sebesar 2,21 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, Ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), empathy (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan. Sedangkan untuk melihat seberapa

besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas. Uji parsial dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Menguji hipotesis pengaruh dimensi *Tangibles* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

Didapat nilai $t_{hitung} = 2,927$ sedangkan $t_{tabel} = 1,980$ dan nilai signifikansi sebesar $0,004 \leq \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ yang berarti memiliki hubungan yang signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan ini berarti dimensi *tangibles* (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

2) Menguji Menguji hipotesis pengaruh dimensi *Reliability* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

Didapat nilai $t_{hitung} = 3,777$ sedangkan $t_{tabel} = 1,980$ dan nilai signifikansi sebesar $0,009 > \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan tingkat signifikansi sebesar $0,009 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Ini berarti dimensi *reliability* (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

3) Menguji Menguji hipotesis pengaruh dimensi *Responsiveness* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

Didapat nilai $t_{hitung} = 3,023$ sedangkan $t_{tabel} = 1,980$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 \leq \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ yang berarti memiliki hubungan yang signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan ini berarti dimensi *Responsiveness* (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4) Menguji Menguji hipotesis pengaruh dimensi Assurance (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

Didapat nilai $t_{hitung} = 1,926$ sedangkan $t_{tabel} = 1,980$ dan nilai signifikansi sebesar $0,017 > \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Nilai signifikansi sebesar $0,017 > 0,05$ yang berarti tidak memiliki hubungan yang signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan ini berarti dimensi *Assurance* (X_4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

5) Menguji Menguji hipotesis pengaruh dimensi Empathy (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan.

Didapat nilai $t_{hitung} = 1,129$ sedangkan $t_{tabel} = 1,980$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 > \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Nilai signifikansi sebesar $0,002 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan ini berarti dimensi

Empathy (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Pembahasan

1. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS diperoleh hasil F_{hitung} sebesar $17,978 > F_{tabel}$ sebesar 2,21, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dari *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) LPD Desa Adat Bongli Penebel, Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah dimensi kualitas pelayanan secara serentak mempengaruhi kepuasan nasabah LPD Desa Adat Bongli yang diperkuat dengan hasil olahan data yang menunjukkan nilai R^2 dari penelitian ini 0,489 atau 48,90 persen. Hal ini berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan sebesar 48,90 persen, sedangkan yang 51,10 persen dipengaruhi oleh faktor selain dimensi kualitas pelayan yang tidak dimasukkan dalam model.

2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS diperoleh hasil penelitian saat ini ada 5 (lima) dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) yakni dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5). Sementara pada penelitian Windarti (2012) hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya dimensi *tangibles* (X_1) dan *reliability* (X_2) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Perbedaan ini

disebabkan karena perbedaan diskriptor yang dipergunakan, disamping lokasi juga karakteristik responden.

3. Uji Variabel Dominan

Variabel dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada penelitian Windarti (2012) adalah dimensi *reliability* 41,3% sedangkan pada penelitian saat ini adalah dimensi *responsiveness* (X_3) sebesar 32%. Dihubungkan dengan dimensi *responsiveness* pada penelitian saat ini, maka setiap kenaikan kualitas pelayanan pada dimensi ini maka kepuasan nasabah akan meningkat. Bila karyawan selalu siap membantu nasabah, memenuhi permintaan nasabah dengan cepat, sangat respon terhadap keluhan nasabah dan memberikan pelayanan dengan baik, maka hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Bongli, Penebel, Tabanan.

Selain dimensi *responsiveness* ada dimensi kualitas pelayanan lainnya yang berpengaruh besar terhadap kepuasan sebagai nasabah yaitu dimensi *emphaty* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,300 atau (30%). Hal ini yang menjadi perhatian yang cukup besar pada item pegawai LPD memberikan perhatian yang tulus dalam menangani masalah nasabah, memberikan perhatian khusus terhadap keluhan nasabah, melayani nasabah tanpa memandang status sosial, dan menangani masalah nasabah dengan bersungguh-sungguh. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli harus mengutamakan peningkatan pada dimensi ini, karena setiap peningkatan/penurunan pada item pegawai LPD memberikan perhatian yang tulus dalam menangani masalah

nasabah, memberikan perhatian khusus terhadap keluhan nasabah, melayani nasabah tanpa memandang status sosial, dan menangani masalah nasabah dengan bersungguh-sungguh akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Berikutnya dimensi yang terakhir yang juga memberikan pengaruh yang cukup besar adalah *reliability* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,276 (27,60%). Hal ini menjadi perhatian yang cukup besar pada item pegawai LPD teliti dalam menangani administrasi nasabah, memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah dan dapat memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan nasabah, otomatis nasabah akan merasa bertambah puas terhadap layanan pada dimensi ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu: 1) Dari hasil penilaian tingkat kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah dapat diketahui bahwa nilai skor rata-rata berada pada interval 81 – 100. Hal ini menunjukkan nasabah merasa tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah termasuk dalam katagori level sangat baik sesuai dengan harapan, nasabah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongli, Penebel, Tabanan.; 2) Berdasarkan hasil pengujian secara simultan melalui uji F (F -test), diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Lembaga

Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli, Penebel, Tabanan. Dengan demikian hipotesis dari penelitian ini adalah teruji.; 3) Hasil pengujian seara parsial melalui uji t (t-test) diketahui bahwa ada 5 (lima) dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yakni: *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5).; 4) Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh R square atau $R^2 = 0,489$ (48,90%) berarti bahwa 48,90% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) sedangkan sisanya sebanyak 51,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilihat dari koefisien beta dapat diketahui bahwa dimensi ***responsiveness*** yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien terbesar 0,320 (32%).

Saran

Berdasarkan kesimpulan maka peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut : 1) Untuk dapat menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongli, maka pihak manajemen perlu mengadakan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus dan berkesinambungan serta melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness*, mengingat dimensi ini yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah seperti : pegawai dapat memberikan penjelasan yang jelas tidak berbelit-belit, bersedia menanggapi setiap keluhan nasabah. Dengan demikian pegawai hendaknya selalu siap me respon terhadap keluhan nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.; 2) Disamping faktor lima dimensi kualitas pelayanan yang

mempengaruhi kepuasan nasabah LPD Desa Adat Bongli yakni *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5), ada faktor lain yang berpengaruh yaitu sebesar 51,10% maka disarankan pihak manajemen LPD Desa Adat Bongli seyogyanya memperhatikan faktor dimaksud selain *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) seperti misalnya meningkatkan plafon kredit atau memperpanjang jangka waktu pengembalian kredit sehingga dapat membantu atau meringankan bagi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi 2, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Anak Agung Ngurah Agung, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Bali Sinar Menara, Kuta, Jurnal Ilmiah Manajerial, ISSN 2337-8409, Vol.3, No.1, hal. 71-84.
- Alhusin, Syahri, 2003, Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows, Edisi Revisi, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Assauri, 2002, Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi, Penerbit Rajawali, Pers Jakarta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

- Ayu Bagiari Ni Nyoman, 2010, Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Motor Honda Vario terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kharisma Perkasa Dewata, Cabang Ubud, Sekripsi Mahasiswa STIMI "Handayani" Denpasar, Tahun 2010
- Basu Swastha, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.
- Buchari, Alma, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Ferdinand, A, 2006, Metode Penelitian Manajemen, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, Iqbal, 2001, Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif), Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta
- Irawan, Handi, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan , PT. Elex Media Computindo, Jakarta
- Kotler Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium , PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2, PT. Macanan Jaya, Cemerlang.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2010, Principles Of Marketing, 13e, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovenia Augusta, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang), Sekripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, <http://www.undip.ac.id> tanggal 1 April 2013
- Nugroho, Bhuono Agung, 2005, Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS, Andi, Yogyakarta
- Rangkuti Freddy, 2006, Measuring Customer Satisfaction, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Rizan dan Andika, 2011, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan), Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 2 No. 1, 2011 <http://www.jrmsi.com> tanggal 5 April 2013
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rinesa Cipta, Jakarta.
- Solimun, 2004, Pengukuran Variabel dan Pemodelan Statistika: Aplikasi SEM-AMOS dan Wasol, Fakultas MIPA & Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung

-
- | | |
|---|--|
| Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung. | No. 1, 2012. http://www.news.palcomfech.com tanggal 7 April 2013 |
| Sirkoen, Hartoyo, 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Berbintang di Kota Batam, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
http://www.adinlib.unair.ac.id tanggal 5 April 2013 | Zeithaml et al, 2009, Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Fifth Edition, New York McGraw-Hill Companies Inc |
| Triton, P.B., 2006, SPSS 13.0 Terapan Risert Statistik Parametrik, Penerbit, Andi, Yogyakarta. | |
| Tjiptono, 2002, Manajemen Jasa, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta | |
| Tjiptono, Fandy, 2004, Service Quality Satisfaction, Andi, Yogyakarta | |
| Umar, Husein, 2003, Risert Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Jakarta Business Research Centre, Jakarta. | |
| Wirawan, Nata, 2002, Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensial) Untuk Ekonomi dan Bisnis, Edisi Kedua, Keraras Emas, Denpasar. | |
| Windarti, Gusti Ayu Oka, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU), Palembang, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS), Vol. 2 | |