

KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN BMTBERKAH MANDIRI TERPERCAYA

Mahmud Efendi, Rayhan Gunaningrat

Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta
Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57154
Telepon (0271) 719552

mahmud_efendi@fhb.udb.ac.id

Abstrak

Industri perbankan baik konvensional maupun syariah di Indonesia penting peranannya dalam perekonomian. Bank ialah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan sangat penting dalam perekonomian suatu Negara sebagai lembaga perantara keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan BMT Berkah Mandiri Terpercaya terhadap kepuasan nasabah dengan mengambil lokasi penelitian pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya Desa Lemah Ireng RT 02 RW 01 Bulusulur Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini termasuk dalam kategori deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisa multiple linier regresi, regresi linier berganda. Sedangkan cara untuk mengambil sampel dilakukan dengan teknik Random sampling dan Incidental sampling dari 70 nasabah baik datang ke kantor maupun di rumah. Dari hasil analisis ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, dan Kepuasan Nasabah.

Abstract

The banking industry, both conventional and Islamic in Indonesia, has an important role in the economy. Bank is a financial institution that has a very important role in the economy of a country as a financial intermediary institution. This study aims to determine the service quality of BMT Berkah Mandiri Trusted to customer satisfaction by taking the research location at BMT Berkah Mandiri Trusted, Lemah Ireng Village, RT 02 RW 01 Bulusulur, Wonogiri District, Wonogiri Regency. This research is included in the quantitative descriptive category using multiple linear regression analysis, multiple linear regression. While the way to take samples is done by using random sampling and incidental sampling from 70 customers both coming to the office and at home. From the results of the analysis it was found that the service quality variable had an effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, and Customer Satisfaction.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Industri perbankan baik konvensional maupun syariah di Indonesia penting peranannya dalam perekonomian. Bank ialah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan sangat penting di dalam perekonomian suatu Negara sebagai lembaga perantara keuangan, hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary*, ialah suatu lembaga yang mempunyai

tugas untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana, maka kegiatan perbankan harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro. BMT Berkah Mandiri Terpercaya yang bertempat di Desa Lemah Ireng Bulusulur Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri. Salah satu dari beberapa BaitulMal Wattamwil (BMT) yang ada didaerah tersebut. Baitul Mal Wattamwil (BMT) Berkah Mandiri Terpercaya memiliki Visi dan Misi Lembaga yang menjadi landasan bagi perusahaan untuk menetapkan strategi bisnis yang akan di jalankan dalam memenangkan persaingan. Visi Baitul Mal Wattamwil (BMT) Berkah Mandiri Terpercaya adalah Terwujudnya (BMT) yang sehat yang mampu meningkatkan kesejahteraan anggota, amanah, dan profesional, sedangkan Misi BMT Berkah Mandiri Terpercaya antara lain : 1) Mempunyai likuiditas yang sehat dan CAR (Capital Adequacy Ratio) yang kuat, 2). Membentuk sistem managerial yang handal, 3) Menjadi solusi bagi kebutuhan ekonomi anggota, 4) Memberikan pelayanan prima kepada anggota secara amanah dan profesional, 5) Menjadi sarana penyebaran nilai – nilai dan syiar islam melalui bidang ekonomi.

Baitul Mal Wattamwil (BMT) wajib memperhatikan suatu hal yang dianggap penting oleh nasabah agar nasabah merasa terpuaskan sesuai dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkat perasaan individu dimana membandingkan antara layanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Untuk langkah awal upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, maka suatu hal yang harus diperhatikan ialah tersediannya informasi yang menyangkut harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh Baitul Mal Wattamwil (BMT). Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang diterimanya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar dari latar belakang masalah diatas, permasalahan yang ingin dikaji terhadap penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Berkah Mandiri Terpercaya Di Desa Lemah Ireng Bulusulur Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri ?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat terpuaskannya nasabah terhadap kualitas layanan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Berkah Mandiri Terpercaya di Desa Lemah Ireng RT 02 RW 01 Bulusulur Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.
- b. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Berkah Mandiri Terpercaya.

1.4. Tinjauan Pustaka

1.4.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .Sugiarto (1999 : 36), berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan penyedia jasa atau pelayanan terhadap pelanggan melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang

berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

1.4.2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah ialah persepsi individual nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Menurut Tjiptono dan Noviyantie (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekarang - kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

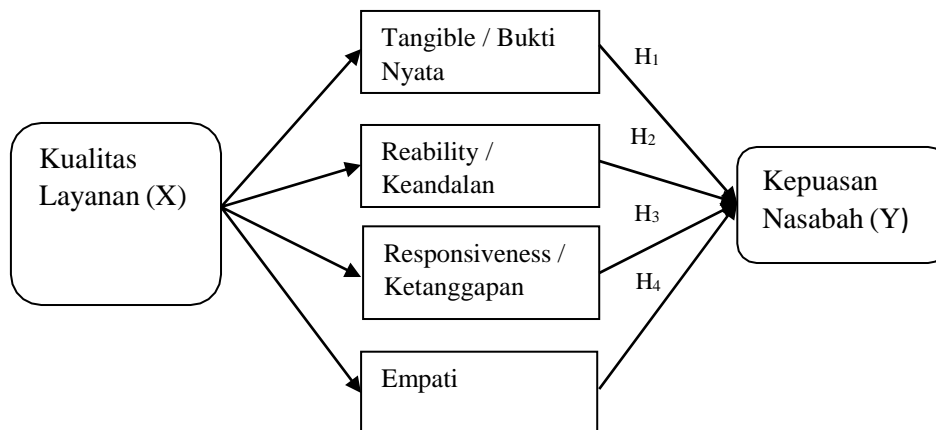
Lupiyoadi (2001), terdapat lima dimensi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dari pelayanan yang diberikan, yaitu :

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangible), merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan., yang meliputi fasilitas fisik antara lain : gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan.
2. Dimensi Keandalan (Reliability), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen. Dimensi ini diwakili oleh kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan, profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh karyawan, keakuratan dalam penanganan administrasi dokumen.
3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.. dimensi ini diwakili oleh ketersediaan karyawan untuk membantu nasabah, kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan.
4. Dimensi Jaminan (Assurance), adalah penilaian terhadap jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. pengetahuan, Kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.
5. Dimensi Empati (Empathy), Penilaian terhadap perhatian Baitul Mal Wattamwil (BMT) kepada nasabahnya serta pemahaman kebutuhan dan harapan nasabah dari BMT. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimensi ini diwakili oleh perhatian khusus yang diberikan perusahaan terhadap keluhan nasabah, kesan baik yang diberikan pada saat melayani nasabah, pemahaman BMT atas kebutuhan dan harapan anggota.

1.4.3. Penelitian Terdahulu

Andreas Iskandar (2013), yaitu berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan. Pertama, kualitas layanan mempengaruhi positif terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, kepuasan pelanggan mempengaruhi positif terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga, besar pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari yang paling besar sampai yang paling kecil secara berturut-turut yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, dan *empathy*.

1.5. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

1.6. Hipotesis Penelitian

- H₁: Diduga dimensi Tangible (Bukti Nyata) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Berkah Mandiri Terpercaya.
- H₂: Diduga dimensi Reability kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Berkah Mandiri Terpercaya.
- H₃: Diduga dimensi Responsiveness kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Berkah Mandiri Terpercaya.
- H₄: Diduga dimensi Empati kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Berkah Mandiri Terpercaya.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2013:13) penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BMT Berkah Mandiri Terpercaya Desa Lemah Ireng RT 02 RW 01 Bulusulur Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

2.3. Tehnik Pengumpulan Data

Penulis memperoleh data dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Observasi lapangan atau pengamatan lapangan adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan panca indra yang dimiliki (Ardianto,2011:179).
- b. Kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikembalikan kepada peneliti (Ardianto,2011:162).

2.4. Pengertian Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

2.4.1. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang dianggap dapat mewakili seluruhnya untuk diteliti (Arikunto:1989). Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Baitul Mal Wattamwil (BMT) Berkah Mandiri Terpercaya. Besar suatu sampel yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian agar mendapatkan

data yang mewakili, maka peneliti menetapkan besaran sampel sebesar 100 responden karena dianggap bahwa 100-150 responden telah mewakili seluruh populasi yang ada. Ketentuan jumlah sampel ini berdasarkan pada pendapat Gay dan Diehl (1992) yang berpendapat bahwa besaran sampel minimum untuk sebuah penelitian adalah sebanyak 100 responden karena jumlah minimal tersebut sudah mendekati data sempurna atau batas sampel minimum.

2.4.2. Teknik Pengambilan Sample

- a. Random sampling adalah tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Cara pengambilan sampel yaitu dengan secara acak, sebuah sampel di ambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elemen dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk digunakan sebagai sampel.
- b. Incidental sampling Dari hasil yang didapat dari pengambilan random sampling tersebut kemudian diambil 100 orang untuk dijadikan sampel penelitian. Pengambilan 100 sampel ini menggunakan teknik incidental sampling yaitu responden yang kebetulan dijumpai dan sesuai untuk dijadikan sumber data.

2.5. Klasifikasi Variabel

- a. Variabel Independen (Variabel Bebas) yaitu variabel yang berpengaruh atau penyebab terhadap perubahan atau timbulnya variabel (terikat). Maka didalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (variabel bebas) adalah Kualitas Layanan (X). yang terdiri dari sub variabel yaitu Tangibel, Realibility, Responsiveness, Emphaty (empati).
- b. Variabel Dependen (Variabel Terikat) Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel bebas sesuai dengan penelitian ini. Yang menjadi variabel dependen (variabel terikat) adalah Kepuasan Nasabah (Y) yang terdiri dari sub variabel yaitu: Desiret Service dan Adequate Service.

2.6. Alat Analisis data

Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Jika variabel independen dinyatakan dengan X dan variabel dependen dinyatakan dengan Y, maka terdapat hubungan fungsional antara variabel X dan variabel Y, jika hubungan tersebut linear maka hubungan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut (Suliyanto, 2011:54). Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau yang dipengaruhi (Keputusan Pembelian)

a = konstanta regresi

b₁ = koefisien regresi kualitas produk

b₂ = koefisien regresi kualitas layanan

X₁ = kualitas produk

X₂ = kualitas layanan

3. Hasil dan Pembahasan
3.1. Profil Responden

Tabel 1
Profil Responden

Karakteristik		Responden	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	25	35,71%
	Laki - laki	45	64,29%
Total		70	100,00%
Usia	< 18 tahun	-	-
	18 - 25 tahun	10	14,29%
	26 – 35 tahun	25	35,71%
	> 36 tahun	35	50,00%
Total		70	100,00%
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	10	14,29%
	Pegawai Swasta	35	50,00%
	PNS	15	21,42%
	Ibu RumahTangga	10	14,29%
	Lainnya	-	-
Total		70	100,00%

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin Nasabah di KSPPS Berkah Mandiri Terpercaya paling banyak merupakan berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 45 responden dengan persentase 64,29% dan diikuti oleh responden perempuan yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase 35,71%.

Lalu untuk usia pada table 1 profil responden, tertinggi yaitu > 36 tahun sebanyak 35 responden dengan persentase 50,0%, diikuti oleh usia 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase 35,71%, lalu yang terakhir diikuti oleh usia 18 – 25 tahun yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 14,29% dan yang terakhir usia < 18 tahun yaitu tidak ada responden yang berumur < 18 tahun.

Lalu untuk pekerjaan pada table 1, tertinggi merupakan pegawai swasta sebanyak 35 responden dengan persentase 50,0%, diikuti oleh PNS yaitu 15 responden dengan persentase 21,42%, diikuti pelajar/mahasiswa dan ibu rumah tangga secara seimbang masing – masing sebanyak 10 responden dengan persentase 14,29%, dan yang terakhir pekerjaan lainnya tidak ada responden yang memilih pekerjaan tersebut.

3.2. Uji Instrumen

3.2.1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jikaper tanyaannya pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013).

Hasil dari uji SPSS nilai KMO 0,527 > 0,5 dan nilai *Bartlett's Test of Shenricity* 0,000 < 0,5 maka artinya jumlah sampel yang di gunakan sudah mencukupi untuk di analisis.

Tabel 2
Uji Validitas (*Factor Analysis – Varimax Rotation*)

Variabel	Pernyataan	<i>Rotated Component Matrix</i>	Kesimpulan
Tangible (Bukti Nyata) (X1)	X1.1	0,864	Valid
	X1.2	0,919	Valid
	X1.3	-	Tidak Valid
Realibility (Keandalan) (X2)	X2.1	0,92	Tidak Valid
	X2.2	0,896	Valid
	X2.3	0,845	Valid
Responsiveness (Ketanggapan) (X3)	X3.1	0,717	Valid
	X3.2	0,839	Valid
	X3.3	0,832	Valid
	X3.4	0,778	Valid
Empaty (empati) (X4)	X4.1	0,832	Valid
	X4.2	0,817	Valid
	X4.3	-	Tidak Valid
	X4.4	-	Tidak Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	-	Tidak Valid
	Y1.2	0,879	Valid
	Y1.3	0,863	Valid
	Y1.4	0,741	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2 dapat diambil kesimpulan bahwa item pertanyaan yang valid adalah X1.1, X1.2, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, X4.1, X4.2, Y1.2, Y1.3, dan Y1.4. Hal ini karena nilai *Rotated Component Matrix* > 0,7 sehingga item pertanyaan tersebut di nyatakan valid, dan item pertanyaan yang tidak valid adalah X1.3, X2.1, X4.3, X4.4, dan Y1.1. Hal ini di sebabkan karena nilai < 0,7 sehingga menyebabkan item pertanyaan tidak valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Dalam pengukurannya dilakukan dengan analisis *Cronbach's Alpha* (Ghozali,

2011). *Cronbach's Alpha* merupakan koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif yang berkorelasi satu sama lain. Konsistensi jawaban suatu item kuesioner ditunjukkan oleh nilai *rule of thumb* atau tingginya *Cronbach's Alpha*, dengan nilai *Alpha* harus > dari 0,7.

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas SPSS nilai *Cronbach's Alpha* 0,822 > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) dan Variabel yang di gunakan datanya Relieble, sehingga bisa di gunakan untuk analisis selanjutnya.

3.3. Uji Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk memberi gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai *mean*, standardeviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtois* dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2016:19). Dalam penelitian ini, untuk melakukan analisis deskriptif, harus menggunakan jawaban responden pada setiap item dari setiap variabel. Deskripsi jawaban responden dilakukan dengan menghitung nilai *mean* tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan.

Tabel 3
Uji Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Std. Error	Kurtosis	Std. Error
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X1.1	70	3,00	5,00	3,7571	,84159	,491	,287	-1,417	,566
X1.2	70	3,00	5,00	3,9429	,75921	,097	,287	-1,238	,566
JML (X1)	70	6,00	10,00	7,7000	1,52610	,502	,287	-1,191	,566
X2.1	70	3,00	5,00	3,9286	,62139	,046	,287	-,336	,566
X2.2	70	3,00	5,00	3,8857	,67121	,136	,287	-,735	,566
X2.3	70	3,00	5,00	4,0571	,75921	-,097	,287	-1,238	,566
JML (x2)	70	9,00	15,00	11,8714	1,90287	-,135	,287	-,687	,566
X3.1	70	3,00	5,00	3,5857	,60176	,481	,287	-,620	,566
X3.2	70	3,00	5,00	4,0429	,71090	-,062	,287	-,977	,566
X3.3	70	3,00	5,00	3,9286	,57285	-,010	,287	,135	,566
X3.4	70	3,00	5,00	3,8143	,64365	,189	,287	-,601	,566
JML (X3)	70	12,00	20,00	15,3714	2,05836	,251	,287	-,221	,566
X4.1	70	3,00	5,00	4,4286	,71366	-,849	,287	-,552	,566
X4.2	70	3,00	5,00	4,4000	,54904	-,130	,287	-,953	,566
JML (X4)	70	6,00	10,00	8,8286	1,14172	-,555	,287	-,659	,566
Y1.2	70	3,00	5,00	4,1143	,64926	-,113	,287	-,585	,566
Y.1.3	70	3,00	5,00	3,9000	,61738	,061	,287	-,328	,566
Y1.4	70	3,00	5,00	3,8429	,58075	,018	,287	-,124	,566
JML (Y)	70	9,00	15,00	11,8571	1,63553	-,009	,287	-,126	,566
Valid (listwise)	N 70								

Nilai standar deviasi dari semua item pertanyaan tidak ada yang lebih besar daripada nilai rata – rata nya “mean”, Tabel 5. Untuk niali Skewness, seluruh item pertanyaan berada pada rentang $-1 < n < 1$. Artinya data cenderung berdistribusi normal. Sementara itu untuk nilai kurtosis hampir seluruhnya berada pada pada rentang $-1 < n < 1$, kecuali untuk item pertanyaan X1.1, X1.2 dan X2.3. Hal ini berarti bahwa ketiga item pertanyaan tersebut kurang reliable. Namun hal ini muncul karena jumlah sample (< 100). sehingga distribusi data cenderung belum normal. Menurut Central Theorem, apabila jumlah sampel ditambah, maka data akan mendekati distribusi normal.

3.4. Uji Asumsi Klasik

3.4.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas di maksudkan untuk menguji apakah nilai residual dalam persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak (Priyatno, 2014:145). Model regresi linear yang normal atau berdistribusi normal apabila jika gambar titik-titik data pada grafik normal *probability plots* menyebar disekitar garis diagonal dan nilai signifikansi *one sample Kolmogorov-Smirnov test* bernilai $> 0,05$.

Tabel
4 Uji
Normalitas
S
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unsta ndar diz ed Resi dual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47186356
Most Extreme Differences	Absolute	,114
	Positive	,114
	Negative	-,102
Test Statistic		,114
Asymp. Sig. (2-tailed)		,025 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4 dapat di ambil kesimpulan , ketika nilai *Asymtotik Significance* $0,025 > 0,05$ artinya dari hasil tersebut, statistic menunjukkan hasil yang memenuhi criteria normalitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable independen (*Tangible, Realibility, Responsiveness, Empaty*) dan variable dependen (Kepuasan Nasabah) telah terdistribusi normal.

3.4.2. Uji Multikollnearitas (Nilsi VIF)

Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen (Gozali, 2016). Menurut Sarwoko dalam Zaenuddin (2015), multikolinearitas terjadi jika nilai VIF > 10 .

Tabel 5
Uji Multikollneritas

Coefficients ^a		Colli neari ty Stati stics	
Model		Tolerance	VIF
1	JML (X1)	,925	1,081
	JML (x2)	,686	1,458

JML (X3)	,946	1,057
JML (X4)	,681	1,468

a. Dependent Variable: JML (Y)

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai VIF dari setiap variable JML (X1) sebesar 1,081, JML (X2) sebesar 1,458, JML (X3) sebesar 1,057, dan JML (X4) sebesar 1,468, dari semua variable nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi Multikollinearitas antar variable independen sehingga bisa di gunakan untuk analisis selanjutnya.

3.4.3. Uji Heteroskedastistas (*Modified Breusch-Pagan Test for Heteroskedasticity, Breusch-Pagan Test for Heteroskedasticity, F Test for Heteroskedasticity, Parameter Estimates with Robust Standard Errors*)

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Dalam pengujian heterokedastisitas ini menggunakan beberapa jenis uji heterokedastisitas yaitu *Modified Breusch-Pagan Test for Heteroskedasticity, Breusch-Pagan Test for Heteroskedasticity, F Test for Heteroskedasticity, Parameter Estimates with Robust Standard Errors*.

Tabel 6

Uji Heteroskedastistas *Modified Breusch-Pagan Test Heteroskedasticity, Breusch-Pagan Test For Heteroskedasticity, F Test Heteroskedasticity*

Uji Heteroskedastistas	Signifikan	Keterangan
<i>Modified Breusch-Pagan Test Heteroskedasticity</i>	0,062	Nilai Sig. > 0,05
<i>Breusch-Pagan Test For Heteroskedasticity</i>	0,069	
<i>F Test Heteroskedasticity</i>	0,064	

Tabel 7
Uji Heteroskedastisitas *Parameter Estimates with Robust Standard Errors*
Parameter Estimates with Robust Standard Errors

Dependent Variable: JML (Y)

Parameter	B	Robust Std. Error ^a	t	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Intercept	5,742	2,598	2,210	,031	,552	10,931
JMLX1	-,064	,135	-,477	,635	-,333	,205
JMLx2	,056	,119	,468	,641	-,183	,294
JMLX3	,290	,142	2,050	,044	,007	,573
JMLX4	,168	,166	1,014	,314	-,163	,498

a. HC3 method

Berdasarkan tabel 7 yaitu menggunakan tabel *Robust Standard Errors* karena hasil dari uji *White Tes For Heteroskedasticity* nilainya $0,000 < 0,05$ yaitu terdeteksi Heteroskedastisitas, sehingga harus menggunakan tabel *Robust Standard Erros* yang nilainya $> 0,05$ agar tidak terdeteksi Heteroskedastisitas.

Dari kedua tabel diatas, dapat disimpulkan dalam keempat test heterokedastisitas diperoleh nilai Sig. $> 0,05$. Dengan demikian keempatnya tidak menunjukkan gejala heteros kesdastisitas.

3.5. Uji Regresi Linier Berganda

3.5.1. Uji F (Simultan Hipotesis)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variable dependen (Ghozali, 2011:98).

Tabel 8
Uji F (Simultan Hipotesis)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,091	4	8,773	3,815	,008 ^b
	Residual	149,480	65	2,300		
	Total	184,571	69			

a. Dependent Variable: JML (Y)

b. Predictors: (Constant), JML (X4), JML (X3), JML (X1), JML (x2)

Nilai F = 3,815 (Sig. 0,008) -> secara simultan variabel independen JML (X1), JML (X2), JML (X3), JML (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel (Y), karena hasil dari nilai signifikan seperti pada tabel di atas $> 0,05$ dan nilai significance harusnya $< 0,05$ agar variable independennya berpengaruh terhadap variable dependen. Hal ini terjadi mungkin karena jumlah responden < 100 dan nilai akan berubah apabila responden > 100 .

3.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R-Squared)

Uji koefisien determinasi (R^2) adalah analisis yang digunakan untuk mengukur kemampuan model regresi yang digunakan dalam menjelaskan variasi variable dependen (Ghozali, 2016:95).

Tabel 9

Uji Koefisien Determinasi (R-Squared)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,436 ^a	,190	,140	1,51648

a. Predictors: (Constant), JML (X4), JML (X3), JML (X1), JML (x2)

b. Dependent Variable: JML (Y)

Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi di atas dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,190 (19,0%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di BMT Berkah Mandiri Terpercaya secara bersama-sama tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Jika sample > 100 mungkin hasil kepuasan nasabah akan di pengaruhi dari kualitas layanan, karena sample ini masih < 100 jadi hasilnya tidak di pengaruhi.

3.5.3. Uji T (Parsial Hipotesis)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen (Ghozali, 2011:98).

Tabel 10 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,742	2,315		2,480	,016		
JML (X1)	-,064	,124	-,060	-,516	,607	,925	1,081
JML (x2)	,056	,116	,065	,483	,631	,686	1,458
JML (X3)	,290	,091	,366	3,184	,002	,946	1,057
JML (X4)	,168	,194	,117	,866	,389	,681	1,468

a. Dependent Variable: JML (Y)

Dengan hasil tabel 10 dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh Kualitas Layanan JML (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan hasil uji variable secara parsial, didapat nilai signifikansi 0,607 > 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan hasil kualitas layanan JML (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan JML (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya.

- 2) Pengaruh Kualitas Layanan JML (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan hasil uji variable secara parsial, didapat nilai signifikansi sebesar $0,631 > 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Dengan hasil kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya.
- 3) Pengaruh Kualitas Layanan JML (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan hasil uji variable secara parsial, didapat nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Dengan hasil kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya.
- 4) Pengaruh Kualitas Layanan JML (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan hasil uji variable secara parsial, didapat nilai signifikansi sebesar $0,389 > 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Dengan hasil kualitas layanan (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya.

Berdasarkan hasil oleh data yang telah peneliti lakukan diketahui variable kualitas layanan JML (X1), kualitas layanan JML (X2), kualitas layanan JML (X3), kualitas layanan (X4), dan kepuasan nasabah (Y) telah diuji dengan uji F (simultan hipotesis) dan uji T (parsial hipotesis). Melalui uji F diketahui bahwa variabel – variabel independen (kualitas layanan) tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hal ini dikarenakan dari hasil uji F nilainya $0,008 > 0,05$. Dengan demikian kualitas layanan JML (X1), kualitas layanan JML (X2), kualitas layanan JML (X3), kualitas layanan (X4), secara bersama – sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya. Sedangkan hasil dari uji t diketahui bahwa kualitas layanan JML (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya, kualitas layanan JML (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya, kualitas layanan JML (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya, dan kualitas layanan JML (X4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BMT Berkah Mandiri Terpercaya.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Bahwa adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Satuan koefisien yang bernilai positif diatas menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan itu, searah artinya semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah begitu pula sebaliknya. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan di BMT Berkah Mandiri Terpercaya memiliki kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabahnya akan mengalami peningkatan.

Dimensi ketanggapan (*Responsiviness*) memiliki nilai tetinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sedangkan nilai kepuasan terendah pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah ada pada dimensi Keandalan (*Realibility*).

4.2. Saran

4.2.1. Saran untuk BMT Berkah Mandiri Terpercaya

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang di peroleh, maka peneliti menyarankan hendaknya pihak BMT Berkah Mandiri Terpercaya meningkatkan

kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah, tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga nasabah akan menciptakan kepuasan untuk membangun kerjasama dengan jangka panjang.

4.2.1. Saran Untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variable independen misalnya, kualitas produk, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan agar melengkapi penelitian ini, karena masih ada variabel – variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka

- Branti, Istariyani. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen*. FE: UMS.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima* (hlm.126-127), Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Brata, Atep Adya. 2006. *Dasar dasar Pelayanan Prima* (hlm.27), Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2004. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyadin, Dedy. 2007. *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. BNI '46 Cabang X*, UGJurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.1 No.1, Jakarta.
- Indianto, Nur & Bambang Supono. 2002. *Metodologi Peneleitan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Indianto, Nur & Bambang Supono. *Metodologi Peneleitan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. 2002.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta : Bandung.
- Santosa, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kasmir. 2004. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada .
- Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3, Hal. 170-110
- Setyawati Indah . 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.