

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI MITRA DHUAFa (KOMIDA) CABANG ACEH TAMIANG

Nailis Syuhada¹, Syamsul Rizal, Shelly Midesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Cabang Aceh Tamiang. Dalam penelitian ini, sampel yang di ambil sebanyak 96 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis ujiasumsi klasik, regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil secara parsial (Uji t) faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota terdiri dari bukti fisik (BF) sebesar $0,001 < 0,05$ kehandalan (KH) sebesar $0,006 < 0,05$ jaminan sebesar $0,016 < 0,05$ dan empati sebesar $0,001 < 0,05$ sedangkan daya tanggap (DT) sebesar $0,275 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya faktor-faktor kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Cabang Aceh Tamiang. Kemudian hasil uji R-Square sebesar 0,52 artinya sebesar 52% kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh faktor - faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan sisanya sebesar 48% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, dan Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Cabang Aceh Tamiang*

¹ IAIN Langsa, e-mail: nailissyuhada01@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality factors on the satisfaction of members of the Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Branch of Aceh Tamiang. In this study, the samples taken were 96 respondents. The researcher used quantitative research methods. The technique used in this study is simple random sampling. The type of data used in this study are primary data and secondary data. The data analysis technique used in this study is the classical assumption test analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing. Partial result (t test) service quality factors that have a significant effect on member satisfaction consist of tangible (BF) of $0.001 < 0.05$ reliability (KH) of $0.006 < 0.05$ assurance of $0.016 < 0.05$ and empathy of $0.001 < 0.05$ while responsiveness (DT) of $0.275 > 0.05$ did not significantly influence member satisfaction. Simultaneous test result (test F) show a significance value of $0.000 < 0.05$ which means that the factors of service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on satisfaction of members of the Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Branch of Aceh Tamiang. Then the results of the R-Square test are 0.52 which means that 52% of member satisfaction can be explained by the factors of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while the remaining 48% is explained by other variables that are not entered in this study.

Keywords: *Service Quality, Member Satisfaction, and Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Branch of Aceh Tamiang*

PENDAHULUAN

Koperasi adalah badan usaha yang bertujuan untuk menyejahterakan anggota dan masyarakat. Koperasi mengandung makna kerjasama. Pada dasarnya segala bentuk kerjasama itu bertujuan untuk mempertahankan diri terhadap tindakan pihak luar, dengan menarik manfaat yang sebesar-besarnya suatu suasana hidup berkumpul. Bentuk kerjasama yang mengandung aspek ekonomis dan sosial serta merupakan kerjasama untuk menolong terutama diri sendiri dengan cara bersama-sama yang dilandasi oleh rasa kekeluargaan.

Untuk dapat maju dan terus berkembang koperasi harus membuktikan bahwa koperasi dapat dipercaya. Koperasi harus dapat menciptakan kepuasan anggota karena kepuasan anggota adalah sumber utama dalam sebuah badan usaha. Dengan asumsi, jika anggota puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan memberikan pengaruh positif bagi koperasi tersebut, namun sebaliknya jika anggota kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka ini akan berdampak buruk pula terhadap koperasi itu sendiri. Untuk itu, melalui kualitas pelayanan maka dapat diketahui kinerja koperasi tersebut bagus atau tidaknya. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka harus ditingkatkan agar hasil yang diperoleh pun bisa secara maksimal. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota, perusahaan atau koperasi perlu menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan anggota yaitu, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan ditetapkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut maka dapat diketahui pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Aceh Tamiang merupakan koperasi simpan pinjam berbasis syariah yang terletak di Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang dan berpusat di Lenteng Agung, Jakarta Selatan. Dalam operasionalnya KOMIDA Cabang Aceh Tamiang menjalankan program simpan pinjam yang didasarkan pada metode Grameen Bank yang didirikan oleh Muhammad Yunus.

Pada operasionalnya KOMIDA Cabang Aceh Tamiang mengikuti semua program yang dibuat oleh Muhammad Yunus. Namun ada perbedaan yang mendasar antara unsur dari program tersebut, yang mana pada program yang di buat oleh Muhammad Yunus tersebut adalah memakai unsur konvensional, sedangkan pada KOMIDA Cabang Aceh Tamiang memakai unsur syariah. KOMIDA Cabang Aceh Tamiang memakai prinsip-prinsip syariah pada operasionalnya, baik itu pada penghimpunan maupun pada pembiayaan dana.

Pengamatan yang dilakukan peneliti memperoleh informasi bahwa terdapat beberapa anggota yang keluar dari KOMIDA Cabang Aceh Tamiang tersebut. Untuk itu peneliti melakukan wawancara kepada beberapa anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dan peneliti menemukan bahwa pelayanan karyawan masih kurang memuaskan, sehingga ini mempengaruhi harapan anggota terhadap kinerja karyawan. Seharusnya karyawan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dapat meyakinkan anggota dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Selain itu peneliti juga menemukan bahwa anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang mengeluhkan pelayanan karyawan yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin mengajukan pembiayaan. Anggota merasa kecewa terhadap pelayanan karyawan yang tidak bisa cepat dalam memberikan pembiayaan padahal anggota sangat membutuhkan pembiayaan dari KOMIDA Cabang Aceh Tamiang. Seharusnya karyawan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dapat tanggap dalam memberikan pelayanan terutama untuk pemenuhan kebutuhan anggota secara cepat dan tepat.

LANDASAN TEORI

1. Teori Koperasi

Koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing-masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi. (Muhammad Firdaus dan Agus Edhi Susanto, 2004:38).

2. Koperasi Syariah

Koperasi syariah adalah badan usaha yang terorganisir secara mantap, demokratis, otonom partisipatif, dan berwatak sosial yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip yang mengandung etika moral dan memperhatikan halal atau haramnya sebuah usaha yang dijalankannya sebagaimana diajarkan dalam islam. Kegiatan koperasi syariah merupakan perwujudan dari akad syirkah yang merupakan bentuk kerjasama, memenuhi kebutuhan, dan saling tolong menolong dalam bidang ekonomi. (Nur Syamsuddin Buchori, 2009:12)

3. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota adalah sebagai hasil penilaian anggota terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka anggota puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian

produk atau jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka anggota tidak puas.

4. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Anggota

Ada empat indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:453)

- a. Konfirmasi harapan.
- b. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- c. Minat pembelian ulang.
- d. Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja. (Usmara, 2003:231). Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Fandy Tjiptono, 2005:110)

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap anggota. (Rambat Lupiyoadi, 2013:216)

Adapun beberapa indikator pada bukti fisik yaitu: (vivi Setyawati, Skripsi, 2017:132-133)

- a. Peralatan.
- b. Tempat atau lokasi.
- c. Penampilan.
- d. Keselarasan fasilitas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan atau koperasi dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelang-

gannya.

Adapun indikator pada kehandalan yaitu: (vivi Setyawati, Skripsi, 2017:132-133)

- a. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- b. Karyawan memperhatikan saat anggota menyampaikan keluhannya.
- c. Kehandalan karyawan dalam mengerjakan pelayanan jasa dari awal sampai akhir.
- d. Penggunaan sistem pencatatan yang akurat.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh koperasi.

Adapun indikator pada daya tanggap yaitu: (vivi Setyawati, Skripsi, 2017:132-133)

- a. Kesigapan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota.
- b. Kesiediaan karyawan dalam membantu atau menangani keluhan anggota.
- c. Kesiediaan karyawan dalam memberikan pelayanan jasa dengan cepat.
- d. Kesiediaan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencangkup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Karyawan harus mengerti dan paham setiap produk yang dikeluarkan, agar nasabah dapat mengerti penjelasan yang disampaikan oleh karyawan dan pada akhirnya nasabah akan mampu menjadi nasabah yang loyal terhadap perusahaan.

Adapun indikator pada jaminan, antara lain: (Rambat Lupiyoadi, 2013:216)

- a. Kredibilitas.
- b. Keamanan.
- c. Sopan santun.
- d. Kompetensi.

5. Empati (*Emphaty*)

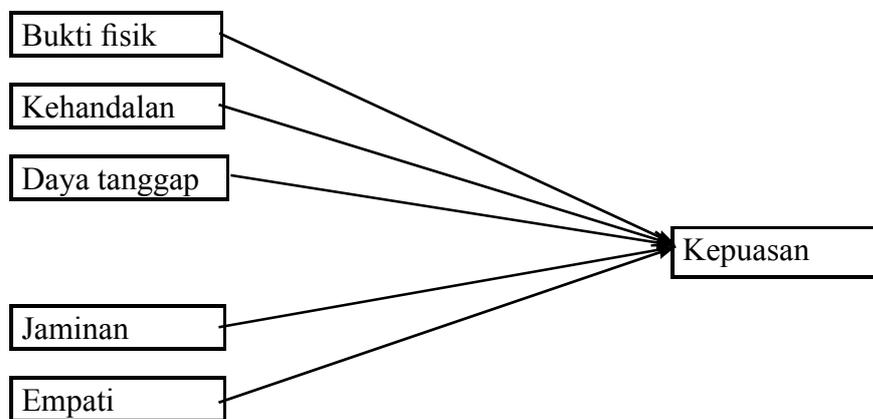
Empati (*emphaty*) yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu

setiap nasabahnya dan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada nasabahnya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan nasabahnya. (M. Nur Rianto Al Arif, 2012:14)

Adapun beberapa indikator pada empati yaitu: (Ahmad Subagyo, 2010:13)

- a. Perhatian personal
- b. Komunikasi yang efektif
- c. Kepahaman karyawan akan kebutuhan anggota.
- d. Kemudahan dalam menjalin hubungan

1.1. Kerangka Teoritis



METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka - angka tersebut. (Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, 2005:47)

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena. (Sri Rahayu, 2005:60). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang tahun 2018. Sampel adalah sebagian data yang diambil atau diseleksi dari suatu populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota

sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. (Sugiyono, 2016: 93)

3. Teknik Pengumpulan Data

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu. (A. Muri Yusuf, 2014:391). Wawancara merupakan tindakan untuk melakukan pembicaraan secara langsung dengan responden atau nasabah. Angket merupakan metode dengan cara mengajukan formulir pertanyaan kepada responden atau nasabah yang diinginkan.

4. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah tidaknya angket dari indikator variabel kualitas pelayanan.

5. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk - konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk angket.

6. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi, maka diperlukan pengujian asumsi klasik yang meliputi, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi.

7. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian statistik sehingga relatif mendekati suatu kebenaran yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *KolmogorovSmirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan hipotesis: (Azuar Juliandi dan Irfan, 2013:170)

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41782072
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.831
Asymp. Sig. (2-tailed)		.494

Sumber: Data diolah, 2018

Adapun hasil dari pengujian uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan SPSS diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,494. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari nilai 0,05. Artinya data residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1 (Constant)					
BF	.468	.357	.265	.876	1.142
KH	-.087	-.283	-.205	.650	1.538
DT	.081	.115	.080	.668	1.497
JA	.283	.250	.179	.872	1.147
EM	.622	.541	.446	.836	1.196

Sumber: Data diolah, 2018

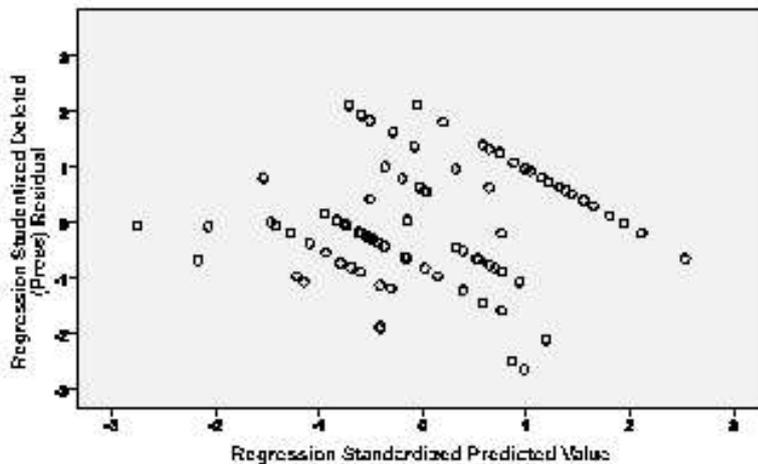
Hasil uji multikolinearitas (uji VIF) menunjukkan bahwa kelima variabel independen yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan yaitu tidak melebihi 4 atau 5, yang berarti bahwa model regresi tidak mengandung multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terja-

di ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dengan pengambilan keputusan, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas



Dari gambar sebelumnya memperlihatkan titik-titik (poin-poin) menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas atau teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Artinya dalam model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada period ke t dengan kesalahan pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi. Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W):

- a. Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- b. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika nilai D-W di atas +2 berarti ada korelasi negatif.

Hasil Uji Autokorelasi

Model	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
		F Change	df1	df2		
1	.520	19.510	5	90	.000	1.717

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai Durbin Watson adalah 1,717 yang berarti tidak kurang atau melebihi dari nilai yang telah ditetapkan yaitu Durbin Watson diantara -2 sampai +2. Artinya model regresi linear tidak ada autokorelasi.

2. Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda pada faktor - faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Cabang Aceh Tamiang adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } KA = + b_1BF + b_2KH + b_3DT + b_4JA + b_5EM + e$$

$$KA = 1,032 + 0,334(BF) - 0,377(KH) + 0,085(DT) + 0,383(JA) + 0,495(EM) + 0,05(e)$$

Keterangan:

- 1) KA : Kepuasan anggota
- 2) α : Konstanta
- 3) : Koefisien korelasi ganda
- 4) BF : Bukti fisik
- 5) KH : Kehandalan
- 6) DT : Daya tanggap
- 7) JA : Jaminan
- 8) EM : Empati
- 9) e (*epsilon*) : Tingkat kesalahan penduga dalam penelitian.

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	Std. Error	Beta	
1			
(Constant)	1.032	3.148	
BF	.334	.092	.283
KH	-.377	.134	-.254
DT	.085	.078	.098
JA	.383	.156	.192
EM	.495	.081	.488

[Sumber: Data diolah, 2018]

Jika bukti fisik ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,334. Jika kehandalan ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota akan turun sebesar 0,377. Jika daya tanggap ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,085. Jika jaminan ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,383. Jika empati ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,495.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu untuk menguji hipotesa secara parsial faktor - faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %).

Hasil Uji t

Model	Beta	Standardized Coefficients	t	Sig.
1				
(Constant)			.328	.744
BF	.283		3.629	.001
KH	-.254		-2.803	.006
DT	.098		1.097	.275
JA	.192		2.451	.016
EM	.488		6.104	.001

[Sumber: Data diolah, 2018]

Dari tabel sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dengan menggunakan program SPSS terlihat bahwa nilai probabilitas bukti fisik (Sig) adalah sebesar 0,001. Berdasarkan ketentuannya jika nilai Sig (0,001) < 0,05 artinya bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

- b. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kehandalan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dengan menggunakan program SPSS terlihat bahwa nilai probabilitas kehandalan (Sig) adalah sebesar 0,006. Berdasarkan ketentuannya jika nilai Sig (0,006) < 0,05 artinya kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- c. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dengan menggunakan program SPSS terlihat bahwa nilai probabilitas daya tanggap (Sig) adalah sebesar 0,275. Berdasarkan ketentuannya jika nilai Sig (0,275) > 0,05 artinya daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh jaminan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dengan menggunakan program SPSS terlihat bahwa nilai probabilitas jaminan (Sig) adalah sebesar 0,016. Berdasarkan ketentuannya jika nilai Sig (0,016) < 0,05 artinya jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- e. Pengaruh empati terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh empati terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dengan menggunakan program SPSS terlihat bahwa nilai probabilitas empati (Sig) adalah sebesar 0,001. Berdasarkan ketentuannya jika nilai Sig (0,001) < 0,05 artinya empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F yaitu untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Hasil Uji F						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206.988	5	41.398	19.510	.000 ^a
	Residual	190.970	90	2.122		
	Total	397.958	95			

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.13 terlihat bahwa nilai F dengan probabilitas Sig $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

3. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi nilai variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai *R-Square*. Adapun hasil dari pengujiannya adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Koefisien Determinasi				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.493	1.45667

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi didapatkan nilai *R-Square* sebesar 0,520 hal ini berarti bahwa 52% variasi kepuasan anggota ditentukan oleh peran dari variasi nilai bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya ($100\% - 52\% = 48\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang

Bukti fisik adalah tampilan karyawan serta fasilitas yang dimiliki KOMIDA Cabang Aceh Tamiang guna menunjang kegiatan transaksi dan kenyamanan anggota. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel bukti fisik ini adalah anggota menilai dengan adanya kenyataan yang telah diwujudkan oleh pihak koperasi. Sehingga anggota merealisasikannya dalam bentuk kepuasan anggota akan kualitas pelayanan.

Pengaruh bukti fisik yang signifikan dalam penelitian ini dikarenakan lokasi yang

digunakan koperasi untuk melakukan transaksi dengan anggota adalah disalah satu rumah anggota, dan ini dapat dijangkau oleh anggota sehingga anggota tidak harus datang ke kantor KOMIDA Cabang Aceh Tamiang untuk melakukan transaksi menabung ataupun pembiayaan simpan pinjam. Kemudian karyawan berpenampilan rapi saat bertugas sehingga membuat anggota merasa nyaman ketika berinteraksi dengan karyawan, serta fasilitas fisik dan peralatan terbaru dalam memberikan pelayanan yang digunakan karyawan saat bertugas ini dapat langsung dirasakan anggota, sehingga dapat menimbulkan kepuasan anggota.

2. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang

Kehandalan adalah kemampuan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya. Berdasarkan uji secara parsial kehandalan terhadap tingkat kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang diperoleh t hitung $-2,803$ dan signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ ini menunjukkan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh yang signifikan pada penelitian ini dikarenakan karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan anggota yaitu pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya. Sehingga ini membuat anggota merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan pengaruh negatif akan berpengaruh apabila indikator-indikator pada variabel kehandalan ditingkatkan maka kepuasan anggota akan menurun.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang

Daya tanggap adalah kemampuan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada anggota. Daya tanggap dalam penelitian ini berkaitan dengan cepat tanggap ketika anggota menemui masalah yang berhubungan saat melakukan transaksi dan mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat, memberikan informasi yang dibutuhkan anggota, serta karyawan sigap dalam melayani kebutuhan anggota.

Berdasarkan uji secara parsial daya tanggap bernilai signifikan sebesar $0,275 > 0,05$, ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Donny Syahbana dan penelitian oleh Soverina Oktavia dan Tuti Karyani yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh yang tidak signifikan dalam penelitian ini dikarenakan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang tidak cepat tanggap dalam menangani kebutuhan anggota terutama pada

saat anggota ingin melakukan pembiayaan, karena diketahui bahwa proses untuk pencairan pembiayaan diperlukan waktu yang sangat lama. Untuk itu ini membuat kurangnya kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang

Jaminan adalah kemampuan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dalam memberikan kepastian dan keramahan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada anggota. Jaminan pada kualitas pelayanan ini ditekankan pada bentuk keramah-tamahan dan sifat jujur karyawan, sehingga ini dapat menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan anggota untuk dapat bekerjasama dengan baik oleh pihak KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

Pengaruh jaminan yang signifikan pada penelitian ini dikarenakan, karyawan ramah-tamah ketika berinteraksi dengan para anggota. Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya anggota sehingga anggota merasa seperti berinteraksi dengan keluarga sendiri, ini dikarenakan prinsip syariah yang diterapkan pada KOMIDA Cabang Aceh Tamiang yaitu KOMIDA dengan anggota adalah mitra, sehingga tidak ada batasan antara karyawan dengan anggota dan anggota pun tidak segan dalam bertanya ataupun meminta solusi, dengan adanya hal tersebut ini dapat menumbuhkan rasa nyaman anggota atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang

Empati adalah kemampuan KOMIDA Cabang Aceh Tamiang dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan anggota. Berdasarkan uji secara parsial empati bernilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ ini menandakan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Vivi Setyawati dan penelitian oleh Soverina Oktavia dan Tuti Karyani yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dan menolak hasil penelitian oleh Donny Syahbana yang menyatakan bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh signifikan tersebut dikarenakan karyawan dalam memberikan pelayanan itu tidak memandang unsur apapun. Saat berinteraksi dengan karyawan anggota tidak merasa beda dengan anggota yang lain. Karyawan mampu dalam memberikan perhatian bersifat pribadi kepada anggota dengan memahami segala bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh anggota.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- b. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- c. Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- d. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- e. Empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.
- f. Secara bersama-sama bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota KOMIDA Cabang Aceh Tamiang.

PUSTAKA ACUAN

- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, cet 2, 2012.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widayanti. *Dinamika Koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2008
- Firdaus, Muhammad dan Agus Edhi Susanto. *Perkoperasian: Sejarah Teori dan Praktek*, Ciawi: Ghalia Indonesia, 2004.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- Hendra. *Manajemen Perusahaan Koperasi*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Juliandi, Azuar dan Irfan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Lovelock, Christopher dan Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2005.
- Muri, Yusuf A. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, Jakarta: PRENAMEDIA GROUP, 2014.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*: Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Rahayu, Sri. *Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. *Koperasi: Teori dan Praktik*, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*, Edisi 1, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

- Sudarsono dan Edilius. *Manajemen Koperasi Indonesia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi (Metode R & D)*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Syamsuddin Buchori, Nur. *Koperasi Syariah*, Sidoarjo: Masmadia Buana Pustaka, cet 1, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- _____, *Manajemen Jasa*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi, 2006.
- _____, *Strategi Pemasaran*: Yogyakarta: Andi, 2010.
- _____, dan Gregoius Chandra. *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Umar, Husein. *Metodelogi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- _____. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Usmara. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama: Jakarta: Amara Books, 2003.
- Yunus, Muhammad. *Bank Kaum Miskin, (Muhammad Yunus Bersama Alan Jolis)*, diterj. Irfan Nasution, Pengantar Robert M.Z. Lawang, Depok: Marjin Kiri, 2007.

SUMBER SKRIPSI DAN INTERNET:

- Peraturan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, Nomor: 35.3/Per/M.KUKM/X/2007, Tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi.
- Setyawati, Vivi. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung” Skripsi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, 2017. (<http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/26931>), diakses pada tanggal 4 Oktober 2018.
- Sidiq M, Rutrid. “Peran Koperasi Simpan Pinjam Dana Niaga Syariah sebagai Alternatif Mengurangi Tingkat Kemiskinan di Makassar” Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2014. (<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/642>), diakses pada tanggal 3 Oktober 2018.
- Wanatul, Kaffi Ma’wa. “Analisis Perbandingan antara Koperasi Simpan Pinjam Dengan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil” Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2013. (<http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/219>), di

akses pada tanggal 3 Oktober 2018.

www.mitradhuafa.com

Sumber Wawancara:

Wawancara dengan Ibu Paijah dkk (Nama disamarkan untuk Menjaga Privasi Anggota) pada tanggal 3 Februari 2018.

Wawancara dengan Ibu Ernawati dkk (Nama disamarkan untuk Menjaga Privasi Anggota) pada tanggal 4 Februari 2018.

Wawancara dengan Bapak Khairul Anwar, Manager Cabang KOMIDA Cabang Aceh Tamiang, pada tanggal 31 Januari 2019.