

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT UGT SIDOGIRI CABANG BANGKALAN

**Khoirun Nisa**

Program Studi S1 Ekonomi Islam, Universitas Negeri Surabaya

Email: [khoirunnisa16081194014@mhs.unesa.ac.id](mailto:khoirunnisa16081194014@mhs.unesa.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, studi kasus pada Kabupaten Bangkalan. Riset ini berjenis kuantitatif memakai sampel berjumlah sebanyak 64 nasabah BMT Sidogiri cabang Kabupaten Bangkalan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuisisioner) dengan model tertutup. Analisis data menggunakan uji analisa regresi linier sederhana dan, uji parsial. Penelitian ini menemukan hasil yaitu uji t berada pada nilai yang signifikan dengan besar 0,00 sehingga lebih besar dari 0,05 yang artinya yaitu variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan dan arah yang baik kepada kepuasan nasabah. Sedangkan hasil uji koefisien determinan ( $R^2$ ) berada pada nilai 0,145 yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 14,5 persen terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

### Abstract

*This study aims to see how the effect of service quality on customer satisfaction, a case study in the district of bangkalan. This quantitative research used a sample of 64 customer of BMT Sidogiri in Bangkalan Regency branch. To obtain the data, the researcher used a closed-ended questionnaire. The analysis data used simple linear regression analyzed test and partial test. This study found the results of the t-test were at a significant value with a magnitude of 0.00 so that it was greater than 0.05 which meant that the variable quality of service had a significant influence and a good direction on customer satisfaction. While the results of the determinant coefficient test ( $R^2$ ) were at the value of 0.145 which meant that service quality variables had an effect of 14.5 percent on customer satisfaction. The result of this study indicate that service quality has a very positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur tahun 2018 bergerak positif sebesar 5,50 persen. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada lapangan usaha jasa lainnya sebesar 7,63 persen (Badan Pusat Statistik 2018). PDRB tertinggi di Jawa Timur adalah Kota Kediri atas harga berlaku tumbuh sebesar 85.335,96 miliar rupiah. Sedangkan PDRB terendah di Jawa Timur adalah Kabupaten Bangkalan sebesar 1,29 persen (Badan Pusat Statistik 2018).

Sektor unggulan di pulau Madura khususnya Kabupaten Bangkalan yaitu pertanian. Dengan kontribusi terhadap PDRB sebesar 23,13 persen (Badan Pusat Statistik 2018). Berdasarkan Badan Pusat Statistik 2018 Kabupaten Bangkalan termasuk kota yang memiliki pertumbuhan ekonomi terendah di pulau Madura. Salah satu lembaga swasta yang ada di Bangkalan yaitu Baitul Maal Wa Tanwil (BMT). BMT merupakan lembaga syariah yang berbentuk koperasi yang dimana salah satu fungsinya sebagai penunjang pertumbuhan yang ada di Kabupaten Bangkalan. Lembaga ini berbentuk koperasi syariah yang mempunyai peran utama sebagai penyalur pendayagunaan ZIS, wakaf dan juga berperan selayaknya lembaga yang bekerja dibidang investasi produktif layaknya bank.

Produk dan jasa merupakan keunggulan utama yang dimiliki BMT seperti produk simpanan, pembiayaan, tabungan masa depan tabungan tarbiyah dan tabungan haji. Menurut Murfidin (2020), kualitas pelayanan yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen secara efektif, dengan itu perusahaan dapat bekerja sama dengan konsumen dalam menyampaikan layanan yang tepat serta akurat dengan perhatian dan keramahan. Menurut Kotler dan Keller (2015: 14) menyatakan bahwa tingkat pelayanan dan mutu yang terjaga akan memberikan tingkat loyalitas terhadap perusahaan. Memberikan *service* secara baik akan menimbulkan kenyamanan bagi nasabah. Jika perusahaan mampu memberi mutu pelayanan yang pantas artinya nasabah dapat merasakan kepuasan dan rasa nyaman. Pernyataan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. terkait dengan kualitas pelayanan terdapat dalil yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan QS. Al- Baqoroh:267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya :” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”( QS. Al- Baqoroh:267

)  
Berdasarkan urain diatas penulis diambil rumusan masalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Bangkalan?

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan tipe penelitian berjenis kuantitatif memakai metode asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan angket (questionnaire) kepada nasabah.

Batasan penelitian ini hanya membatasi pada nasabah BMT yang masih aktif. Sampel penelitian menggunakan teknik *random sampling*. Dimana dalam pengambilan sampel tersebut dapat menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% yang berjumlah 64 orang.

Table 1. Skor Skala Likert

Symbol	Alternative jawaban	Nilai
STS	Sangat tidak setuju	1
TS	Tidak setuju	2
R	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat setuju	5

Sumber: sugiono 2016

Riset ini memakai cara pengambilan data dengan metode membagikan angket (kuisisioner) yang disebarkan responden. Kuisisioner yang disebarkan berupa pernyataan yang bersifat tertutup yang akan diberikan kepada responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uji bahwa jumlah keseluruhan item pertanyaan dinyatakan telah valid karena nilai sig berada di bawah 0,05 sehingga nilai *r* hitung lebih besar dari pada *t* tabel.

### Uji Reabilitas

Berdasarkan pengujian yang sudah di selesaikan bahwa nilai *cronbach alpha* sejumlah 0,654 artinya lebih besar dari 0,60 jadi bisa disimpulkan apabila dari total keseluruhan 23 item untuk variabel mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah konsisten.

Tabel 1. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	23

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

### Analisis Regresi Sederhana

Analisa regresi linier sederhana yang digunakan pada riset ini bertujuan supaya dapat mengetahui seberapa besar pengaruhnya variabel independen pada variabel dependen. Pada tabel 2. Coefficients berikut :

Tabel 2. Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,946	4,521		7,288	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,246	0,076	0,380	3,239	0,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

Dilihat dari tabel diatas diperoleh angka konstan sebesar 32,946 dan sebesar 0,246 untuk angka koefisien. Dapat dikatakan apabila kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang bersifat positif pada kepuasan nasabah.

### Uji T (Uji Parsial)

Agar dapat diketahui berpengaruh atau tidak dari keseluruhan variabel independen bisa ditentukan dengan membandingkan tingkat signifikan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05.

Berdasarkan tabel 2 pada analisis regresi linier sederhana dapat diketahui kualitas pelayanan mendapat nilai sig 0,00 yang berarti kurang 0,05 jadi dapat diketahui mutu pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tujuan uji koefisien determinan (R<sup>2</sup>) yaitu untuk menilai berapa jauhkah suatu model memiliki kemampuan saat menjelaskan variasi variabel terikat. Pada tabel 3 uji koefisien determinan (R<sup>2</sup>) mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,380 <sup>a</sup>	0,145	0,131	1,417

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

Berdasarkan tabel diatas, nilai R Square bernilai 0,145 jika di persenkan sebesar 14,5%. Dapat disimpulkan bahwa besar dampak kualitas pelayanan kepada kepuasan nasabah yaitu sebanyak 14,5%, dimana sebesar yang lainnya yaitu 85,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan agar dapat diketahui apakah data berdistribusi normal ataukah tidak. Dapat dilihat tabel dibawah ini, dalam pengujian normalitas memperoleh skor Asymp sig. (2-tailed) sejumlah 0,20 > 0,05. Artinya bisa dipastikan apabila data terdistribusi secara normal.

Tabel 4. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40595955
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,053
	Negative	-,093
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis.

### Uji Linieritas

Berdasarkan tabel 5 dalam pengujian linieritas mendapatkan nilai *deviation from linierty* sejumlah  $0,194 > 0,05$  maka artinya mutu pelayanan memiliki sifat yang signifikan dan berhubungan secara linier kepada kepuasan nasabah. seperti tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji linieritas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	47,926	11	4,357	2,319	,021
	Linearity	21,076	1	21,076	11,219	,002
	Deviation from Linearity	26,850	10	2,685	1,429	,194
Within Groups		97,683	52	1,879		
Total		145,609	63			

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

### Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas dilakukan untuk mengetahui apabila di dalam model apakah ada perbedaan antara varians dari residu suatu observasi pada observasi yang lainnya.

Berdasarkan tabel 6 di dapatkan nilai (Sig.) dengan jumlah  $0,990 > 0,05$  jadi diketahui bahwa dalam pengujian variabel kualitas pelayanan tidak terdapat gejala heterokedasitas dalam model regresi. Seperti tabel di bawah ini

Tabel 6. Uji Heterokedasitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,051	4,066		,013	0,990
Kualitas Pelayanan	,017	0,068	0,038	,242	0,810

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

### Uji Multikolinieritas

Uji ini memiliki tujuan untuk meneliti apakah ada korelasi antara variabel bebas pada model penelitian. Apabila ada korelasi, artinya ada permasalahan multikolinieritas.

Berdasarkan Tabel 7 Uji Multikolinieritas terdapat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sejumlah  $1,00 > 0,10$ . Artinya terjadi Multikolinieritas pada data yang diuji pada kepuasan nasabah. sehingga terjadi korelasi diantara kepuasan nasabah (variabel independen).

Tabel 7 Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	40,413	7,156		5,648	0,000		
Kualitas Pelayanan	0,121	0,120	0,157	1,007	0,320	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output Eviews 23, Diolah Penulis

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat signifikan dan positif. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan. Apabila suatu perusahaan meningkatkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, maka dapat meningkatkan perasaan puas dan nyaman terhadap nasabah. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Tingkat keunggulan sebuah kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, apabila jasa yang diterima sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima dianggap buruk sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan pelanggan. Konsumen yang merasa puas akan menggunakan produk atau jasa di lembaga itu secara terus-menerus, dan nasabah

akan mengenalkan lembaga itu kepada orang lain. Nasabah harus diberikan pelayanan yang baik, agar nasabah tersebut menjadi puas dengan pelayanan yang kita berikan. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan tersebut merasa kurang puas dan kecewa. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut menjadi senang. Kualitas pelayanan berarti seberapa jauh harapan dan kenyataan yang perusahaan berikan kepada nasabah sehingga nasabah bisa merasa nyaman dan sangat puas dalam pelayanan tersebut. Untuk membangun kepuasan nasabah dapat diperlukan suatu kualitas pelayanan yang cenderung selalu meningkat. Hal ini sejalan dengan Nugroho dan Magnadi (2018), riset ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruhnya ataupun dampak dari kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah berpengaruh positif yaitu pada BMT Ikhsan Kamil Solo. Hasil penelitian dari Suwanto dan Risa (2019) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan juga penelitian dari Hamzah dan Purwati (2019) dalam penelitian ini kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan. Definisi kepuasan adalah: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya" (Kotler, 2002).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas hasil analisis data, uji hipotesis serta pembahasan terdapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak dan pengaruhnya bersifat positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. jadi dalam meningkatkan pelayanan yang sangat baik bisa menimbulkan rasa puas dan nyaman terhadap nasabah. menurut hasil penelitian ini nasabah dapat memberikan kepercayaannya terhadap lembaga tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Bagi BMT agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan nasabah untuk menyalurkan pemberdayaan zakat, infaq dan sedekah.

Sedangkan untuk saran kedepannya peneliti harus memberi pengaruh positif yang lebih signifikan serta berhubungan dengan menggunakan metode yang berbeda. Sehingga hasil yang diperoleh akan lebih memuaskan.

#### 5. REFERENSI

- Autor,dkk. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang*. Jurnal Ilmu Ekonomi. Vol 3 NO 3
- Anita, Yeni. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Pertumbuhan Ekonomi Jawa Timur*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Pertumbuhan Ekonomi Kota Kediri*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistic. 2018. *Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Bangkalan*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 25*. Semarang: badan penerbit universitas diponogoro.

- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: ALFABETA.
- Hamzah dan Purwati. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Jurnal Economic, Bussines and Accounting. Vol 3. No 1.
- Kotler, Philip dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2002:42. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Murfidin, Imaduddin. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon Cabang Makasar*. Jurnal Celebes Equilibrium. Vol 1 No 2
- Nugroho, Magnadi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-Commerce*. Jurnal of Management. Vol 7 No 4
- Suwarto dan Anggraini. 2019 . *Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung Di BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah*. Di Kota Metro. Jurnal of Management. Vol 3. No 2.
- Susanti, Novia dkk. 2019. *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang*.Jurnal Ilmiah Feasible. Vol 1No.1.
- Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*.Jurnal Kajian Ekonomi islam. Vol 2. No 2