

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KJKS KUM3 RAHMAT SURABAYA

Erni Dharmawati

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: ernidharmawatiunesa@gmail.com

Sri Abidah Suryaningsih

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: sriabidah@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, untuk mengukur kualitas layanan syariah menggunakan Compliances with Is Hukum Islam yang dikenal dengan nama CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness). Jenis penelitian ini adalah asosiatif kasual dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Sampel pada penelitian ini sejumlah 89 anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, yang dipilih menggunakan metode Nonprobability sampling dengan menggunakan teknik pengambilan Sampling Purposive. Data dianalisis dengan melakukan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai T_{hitung} sebesar 8.710 dan didukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang mana jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi.

Abstract

The aim of this research to determines the effect of service quality on satis facation of KJKS KUM3 Rahmat Surabaya members. To measure service quality sharia the advantage Compliances with Islamic Law which was known as CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness). This type of research is a casual associative by quantitative approach. The population in the research one members of KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. the sample in this study is 89 members of KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, who selected using non probability sampling method by using purposive sampling technique. The data were analyzed by hypothers testing. Result of this research shows that there is significany influence of service quality variabel on satisfaction of KJKS KUM3 Rahmat Surabaya members. The service quality variabel has a value of 8.710 and supported with sig value of 0,00 which if the sig value is smaller than 0,05 can be said have a significant influence.

Keywords: Service Quality, Members Satisfaction, Cooperative.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia yang saat ini memiliki dua jenis lembaga jasa keuangan, yang pertama lembaga jasa keuangan bank dan yang kedua lembaga jasa keuangan non bank, ada pun pengertian lembaga jasa keuangan bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat untuk masyarakat yang terdiridari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Syariah dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah) Lembaga keuangan bank juga memberikan layanan yang paling lengkap di dibandingkan dengan lembaga jasa keuangan lainnya dan lembaga keuangan non bank lebih focus pada salah satu bidang saja, penyaluran dana atau penghimpun dana meskipun ada beberapa lembaga yang melakukan kedua-duanya Afkar (2017:185).

Berdasarkan apa yang terkandung dalam Pasal 33 ayat 1 yang berbunyi perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama atas asass kekeluargaan. Penjelasan pasal 33 ayat 1 tersebut bahwasannya kemaslahatan masyarakat di nomer satukan bukanlah kemaslahatan orang perseorangan dan lembaga jasa keuangan yang menerapkan hal itu adalah Koperasi Suprianti (2009:1). Peran koperasi di masyarakat baik dilingkungan perkotaan maupun pedesaan yang turut membantu dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi, koperasi juga termasuk katagori alternative bagi masyarakat untuk menghimpun dana, memperoleh pembiayaan, menumbuhkembangkan usahanya pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Suryani, dkk (2008:1).

Perkembangan LKMS (Lembaga Keuangan Mikro Syariah) di Indonesia Wildan dan Darwanto (2017:122) berkorelasi dengan minat masyarakat dalam menggunakan koperasi di Jawa Timur bisa di lihat pada Laporan SKPD yang membidangi KUKM tahun 2014 yang memperoleh urutan tertinggi jumlah koperasi aktif yaitu Provinsi Jawa Timur sebesar 27,140 dan Jumlah UMKM di Provinsi Jawa Timur dilihat dari Sektor Keuangan Kabupaten atau Kota, yang memperoleh urutan tertinggi adalah Kota Surabaya Sebesar 6,41. Hal tersebut menggambarkan ketatnya pesaingan pada sektor keuangan khususnya lembaga jasa keuangan koperasi di Kota Surabaya. Berikut jumlah koperasi aktif tiga tertinggi berdasarkan kecamatan di kota surabaya. Jumlah koperasi aktif tertinggi diperoleh Kecamatan Wonokromo sebesar 98 koperasi, di urutan ke dua diperoleh Kecamatan Gayungan sebesar 94 koperasi dan urutan ke tiga diperoleh Kecamatan Gubeng sebesar 93 koperasi.

Berdasarkan Jumlah koperasi di Kota Surabaya tertinggi diperoleh Surabaya Selatan yaitu Kecamatan Wonokromo sebesar 98 koperasi. Maka penulis akan meneliti kualitas pelayanan Koperasi Syariah yang berada di kecamatan Wonokromo dan yang telah memiliki sertifikat adalah KJKS KUM3 Rahmat dan KJKS KUM3 Rahmat (Kementrian Koperasi RI, 2017). KJKS KUM3 Rahmat Surabaya juga masuk

klasifikasi pemeringkatan koperasi tahun 2014, yang memperoleh nilai 387 dengan keterangan Berkualitas (DINKOP-UMKM Kota Surabaya, 2014).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gultom, dkk (2014:27) menyimpulkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Juniawan (2014:56) menyimpulkan dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah yaitu *assurance*, *reliability*, *tangible* dan *emphaty* sedangkan yang tidak memiliki pengaruh positif signifikan adalah *compliance* dan *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan suatu perusahaan dengan perusahaan lain kepada pelanggannya belum tentu membuat semua pelanggan merasa puas.

Pendapat lain tentang pentingnya kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Roikhan (2017:60) pelayanan memainkan peran penting dalam organisasi jasa. Pendapat lain menurut Payne (2000:217) faktor utama yang membedakan suatu lembaga jasa keuangan satu dengan lembaga jasa keuangan lainnya adalah kualitas pelayanannya dan Pendapat yang dikemukakan oleh Dewi (2014:11) memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu keberhasilan perusahaan jasa dan nantinya akan berdampak baik bagi perusahaan karena akan meningkatnya jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Variabel kualitas pelayanan penelitian ini menggunakan pendapat Othman dan Owen (2001:3) yang mengembangkan sebuah instrumen kualitas pelayanan, menambahkan kepatuhan untuk mengukur kualitas layanan syariah yang disebut *Compliances with Is Hukum Islam* yang dikenal dengan nama CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*). Instrumen *Compliances with Is Hukum Islam* mendefinisikan kemampuan perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Pelayanan yang telah dilakukan KJKS KUM3 Rahmat Surabaya yaitu melayani simpanan (tabungan) maupun pembiayaan dengan layanan jemput bola yaitu mengambil uang setoran dari tabungan maupun pembiayaan dengan mendatangi anggota di rumah, tempat kerja dan lain-lain. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KJKS KUM3 Rahmat, dilihat dari segi *Compliance* (kepatuhan) dan *Reliability* (keandalan) yang mempunyai pedoman memberikan pelayanan yang dijanjikan melalui Visi Misi nya, *Responsiveness* (daya tanggap) kesiapan karyawan dalam membantu, keramahan dalam melayani, kecepatan dalam menanggapi dan memperbaiki keluhan anggota, *Assurance* (jaminan) berupa pengetahuan dalam memberikan informasi yang disampaikan sesuai dengan keadaan sebenarnya, kemampuan dalam berkomunikasi serta kesopanan para karyawan kepada anggotanya, Perhatian kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian, dan memahami kebutuhan para anggota, demikian merupakan dimensi *Emphaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik) meliputi

fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimiliki KJKS KUM3 Rahmat Surabaya Bangunan dan interior yang bagus karyawan selalu berpenampilan bersih, rapi dan menarik.

Perkembangan jumlah anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya pada tahun 2014 sebanyak 111 anggota, tahun 2015 sebanyak 114 anggota dan tahun 2016 sebanyak 120 anggota, yang dapat disimpulkan perkembangan jumlah anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya yang tidak begitu signifikan. Rahayu dan Handayani (2014:33) mengatakan jumlah anggota merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan koperasi, dimana semakin banyak anggota maka semakin banyak pula pendapatan koperasi karena jumlah anggota menentukan jumlah modal koperasi.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya? yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kasual dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. anggota dan telah menjadi anggota selama minimal 6 bulan. Sampel pada penelitian ini sejumlah 89 anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, yang dipilih menggunakan metode *Nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan *Sampling Purposive* penentuan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu yaitu: Responden merupakan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, yang telah menjadi anggota selama minimal 6 bulan. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu observasi non partisipan dan data sekunder yaitu angket atau kuisioner dan dokumentasi. Data dianalisis dengan melakukan uji hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ditekankan pada upaya lembaga jasa keuangan syariah untuk menghadapi ketatnya persaingan saat ini yaitu dengan menciptakan, mengembangkan dan memberikan layanan yang lebih berkualitas serta lebih islami kepada pelanggan. Rosulullah SAW bersabda yang artinya :

“Sesungguhnya Allah SWT mencintai seseorang hamba yang apabila ia mengerjakan sesuatu, ia mengerjakannya dengan itqan” (HR. Thabrani).

Hadis tersebut menjelaskan Allah SWT senang melihat pekerjaan seseorang hambanya dilakukan pada tingkat itqan(melakukan dan memberikan segala sesuatu dengan hasil yang terbaik), adanya hal itu dapat ditunjukkan dengan sikap seorang muslim yang melakukan segala sesuatu dengan baik yang sesuai dengan apa yang telah

di contohkan para nabi dan sahabatnya yaitu seperti menyenangkan orang lain dan memastikan apapun yang kita lakukan tidak merugikan orang lain. Hasil dari penelitian ini bahwa adanya pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai T_{hitung} sebesar 8.710 dan didukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang mana jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 dikatakan memiliki pengaruh signifikan. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan melakukan uji hipotesis penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini menunjukkan nilai Adjusted R2 sebesar 0,460 atau 46,0% dan dapat diketahui besar kontribusi variabel kualitas pelayanan sebesar 46,0% terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, sedangkan sisanya sebesar 0,540 atau 54,0% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain di luar model variable kualitas pelayanan.

Uji Statistik t

Hasil nilai T_{hitung} X (Kualitas Pelayanan) sebesar 8.710 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 di terima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya

Berdasarkan hasil angket yang disebar dan telah di isi oleh anggota KJKS KUM3 Raahmat Surabaya sebanyak 89 responden, mendapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai T_{hitung} sebesar 8.710 dan didukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang mana jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 dikatakan memiliki pengaruh signifikan. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Arief (2008:165) yaitu nilai pelanggan berkorelasi langsung terhadap kepuasan pelanggan, jika apa yang diharapkan

pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa yang memberikan kualitas pelayanan melampaui harapan pelanggan, maka perusahaan tersebut mendapatkan nilai yang baik dari pelanggan dan akan menciptakan kesenangan tersendiri bagi pelanggan.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahbana (2016) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan, dkk (2016) bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidodo dan Indriastuti (2010) semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Othman dan Owen dalam Akhtar dan Zaherr yang dikenal dengan nama CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*). Berdasarkan enam indikator CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*) yang digunakan dalam penelitian semua indikator memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, rincian per indikator yaitu sebagai berikut:

Pengaruh Kepatuhan terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Compliance* (kepatuhan) sebesar 3.956 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator kepatuhan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat KJKS KUM3 Rahmat Surabaya telah mematuhi dan memenuhi hukum islam yang ada dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Assurance* (jaminan) sebesar 3.362 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan responden beranggapan bahwa karyawan KJKS KUM3 Rahmat Surabaya mampu menciptakan rasa percaya dan aman dengan memahami segala sesuatu yang dilakukan dalam tugas dan kewajibannya seperti memahami produk dan jasa yang ditawarkan kepada anggotannya dan menerapkan sifat fathonah, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam (QS. Al-Anam:32) yang artinya:

“Dan tiadalah kehidupan dunia ini, selain dari main-main dan senda gurau belaka. Dan sungguh kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertakwa. Maka tidakkah kamu memahaminya?”

Pada ayat tersebut, Allah SWT memberi peringatan kepada manusia untuk menggunakan akal dengan sebaik-baiknya. Perusahaan yang menerapkan sifat fathonah akan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh konsumen terkait dengan produk, menjelaskan keunggulan produk maka konsumen akan yakin dan terkesan dengan penjelasannya.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Reliability* (keandalan) sebesar 3.396 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator keandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan responden beranggapan bahwa KJKS KUM3 Rahmat Surabaya telah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan seperti memberikan pelayanan tepat waktu dan dapat dikatakan KJKS KUM3 Rahmat Surabaya menerapkan sifat siddiq yaitu mengatakan yang benar dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan diawal kepada anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya, dengan menerapkan sifat siddiq akan membangun kepercayaan anggota terhadap perusahaan.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Tangibles* (bukti fisik) sebesar 4.658 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan responden beranggapan bahwa KJKS KUM3 Rahmat Surabaya telah menerapkan sifat amanah yang diperaktekkan dalam bentuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti memperhatikan penampilan fisik yang memiliki gedung dan interior kantor yang menarik sehingga anggota telah puas akan bukti fisik yang disuguhkan oleh KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 3.448 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan reponden beranggapan bahwa karyawan KJKS KUM3 Rahmat Surabaya mampu memberikan layanan yang baik dan mampu menagani keluhan anggota dengan cepat dan menerapkan sifat Tablig yang artinya karyawan mampu cepat tanggap menyampaikan sesuatu secara efektif, mengomunikasikan secara tepat dan benar, dengan bahasa yang

jelas dan tidak berbelit-belit dan melakukan presentasi bisnis dengan bahasa yang mudah di pahami, dengan adanya hal itu pelanggan pun faham dengan apa yang di maksud (sampaikan).

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Anggota

Nilai Thitung indikator *Empathy* (empati) sebesar 1.913 dan di dukung dengan nilai Sig sebesar 0,04 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Hal ini menunjukkan responden beranggapan bahwa KJKS KUM3 Rahmat Surabaya telah memberikan pelayanan secara optimal dengan memberikan perhatian dan kemudahan untuk melakukan transaksi, karena lokasi kantor yang strategis dan KJKS KUM3 Rahmat melayani simpanan (tabungan) maupun pembiayaan dengan layanan jemput bola yaitu mengambil uang setoran dari tabungan maupun pembiayaan dengan mendatangi anggota di rumah, tempat kerja dan lain-lain kepada anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.

Berdasarkan hasil Uji t enam indikator CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*) yang memiliki nilai T_{hitung} tertinggi diperoleh indikator *Tangibles* (bukti fisik) sebesar 4.658, yang mana KJKS KUM3 Rahmat Surabaya telah memberikan layanan kepada anggotanya berupa penampilan fisik yang memiliki gedung dan interior kantor yang menarik dan di saat melaksanakan penelitian peneliti melihat KJKS KUM3 Rahmat Surabaya merenovasi atau mendekorasi ulang interior yang sudah lama yang bertujuan untuk memberikan nuansa baru yang lebih *fresh*, gedung operasional KJKS KUM3 Rahmat Surabaya yang terlihat bersih dan nyaman dan karyawan KJKS KUM3 Rahmat Surabaya juga melayanai dengan berpenampilan bersih dan rapi.

Hasil Uji t yang memiliki nilai T_{hitung} terendah diperoleh indikator *Empathy* (empati) sebesar 1.913. Hal ini menunjukkan kurangnya pelayanan empati yang KJKS KUM3 Rahmat berikan kepada anggotanya di bandingkan dengan pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan berupa empati merupakan salah satu aset perusahaan, dengan adanya energy empati yang diterapkan akan menimbulkan kepekaan dalam berkerja seperti memahami apa maunya perusahaan, apa yang diinginkan pelanggan dan peka dengan apa yang diinginkan orang-orang di sekitar, dengan menerapkan sifat empati perusahaan akan mendengarkan semua sudut pandang yang beraneka ragam sehingga dapat merespon segala sesuatu untuk pencapaian tujuan bisnis dengan lebih baik.

Hasil penelitian ini semua indikator (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya dan di dukung oleh penelitian sebelumnya yang mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan tetapi ada juga hasil penelitian terdahulu yang tidak mendukung yaitu penelitian yang dilakukan oleh Juniawan (2014) Hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel bebas dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah adalah *assurance*, *reliability*, *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan simpanan pada bank syariah adalah *compliance* dan *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dengan perusahaan lain kepada pelanggannya belum tentu membuat semua pelanggan merasa puas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) KUM3 Rahmat Surabaya, dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota maka akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi anggota (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) KUM3 Rahmat Surabaya.

Berdasarkan simpulan tersebut, saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebaiknya KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) KUM3 Rahmat Surabaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang prima secara konsisten terus-menerus kepada anggota yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi anggotanya dan diharapkan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya untuk lebih memperluas penelitian baik variabel maupun objek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. REFERENSI

- Afif, S, W., dan Darwanto. (2017). Tata Kelola Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Berbasis Prinsip 6c Dan Modal Sosial: Studi Pada Bmt Mekar Da'wah. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 1(2): 122.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Afkar, T. (2017). Pengaruh Pembiayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM), Dan Kecukupan Modal Terhadap Kemampuan Mendapatkan Laba Dari Aset Perbankan Syariah Di Indonesia. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 1(2): 185.
- DINKOP-UMKM Kota Surabaya. 2014. *Pemeringkatan Klasifikasi Koperasi Tahun 2014*. Surabaya. (online), (www.surabaya.go.id, di akses 21 Desember 2017)
- Gultom, D, K., Ginting, P., dan Sembiring, B, K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen & Bisnis*, 1(1): 27.

- Juniawan, A. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Jakarta. *Jurnal Liquidity*. 3(1): 56.
- Kementrian Koperasi dan UKM RI. 2017. *Data Koperasi*. Jakarta. (online), (<http://nik.depkop.go.id>). Di akses 15 Desember 2017)
- Othman,A, Q., & Owen, L. (2001). Mengoperasikan dan Mengukur Kualitas Pelayanan Pelanggan (SQ) Di Bank Islam: Studi Kasus Di Pt Rumah Keuangan Kuwait. *Jurnal Internasional Jasa Keuangan Islam*, 3(1): 4.
- Nainggolan, L, P., Pradhanawati,A & Hidayat, W. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang).*Social And Political*.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi dan Pearson Education.
- Ratih, D, K. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. Tesis tidak diterbitkan. Malang: PPs Universitas Brawijaya.
- Roikhan. (2017). Efisiensi Pegadaian syariah Dan Prospek Pertumbuhan Aset Di Indonesia. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*. 1(1): 60.
- Syabhana, D. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Skripsi diterbitkan. Yogyakarta: PPsUniversitas Negeri Yogyakarta.
- Suprianti R. 2009. Koperasi Jasa keuangan Syariah Sebagai Saranan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Suryani, T., Lestari, S., dan Lestari, W. 2008. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.