

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Di LPD Desa Pakraman Pemaron

Oleh

**Ni Luh Nurkariani
Desak Komang Antarini**

Abstrak

Salah satu lembaga organisasi sosial yang bersifat tradisional di Bali adalah Desa Pakraman, Bersamaan dengan perkembangan Desa Pakraman dalam menjaga eksistensi Desa Pakraman diperlukan sebuah lembaga ekonomi yang dapat menunjang serta menggerakkan perekonomian Desa Pakraman. Pemerintah Daerah Provinsi Bali kemudian berusaha membentuk sebuah lembaga ekonomi yang diharapkan mampu menunjang kemandirian Desa Pakraman yang akhirnya dikenal dengan nama Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Tujuan yang hendak dicapai adalah Untuk mengetahui Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responseveness*, *Asurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pakraman Pemaron. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dimana hasil penyebaran kuesioner akan diolah terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, analisis uji T-Test dan analisis Uji F-Test.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responseveness*, *Asurance* dan *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pakraman Pemaron.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah

A. PENDAHULUAN

Salah satu lembaga organisasi sosial yang bersifat tradisional di Bali adalah Desa Pakraman, Bersamaan dengan perkembangan Desa Pakraman dalam menjaga eksistensi Desa Pakraman diperlukan sebuah lembaga ekonomi yang dapat menunjang serta menggerakkan perekonomian Desa Pakraman. Pemerintah Daerah Provinsi Bali kemudian berusaha membentuk sebuah lembaga ekonomi yang diharapkan mampu menunjang kemandirian Desa Pakraman yang akhirnya dikenal dengan nama Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

LPD merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman, Keberadaan LPD di Bali pertama kali dilandasi oleh Peraturan Daerah Tingkat I Bali No. 06 Tahun 1986. Guna lebih memantapkan kelembagaan LPD di seluruh Bali, Pemerintah Daerah Provinsi Bali kembali mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa disertai Keputusan Gubernur yang mengatur pendirian, lapangan usaha, modal, organisasi, rencana kerja dan anggaran, pelaporan dan pengawasan, serta pembinaan LPD.

LPD Desa Pakrman Pamaron berdiri pada tanggal 26 Februari 1992, Perkembangan LPD Desa

Pakraman Pamaron tidak lepas dari dukungan masyarakat Desa pamaron yang terdiri atas dua banjar dan Modal awal LPD pamaron Rp. 7.500.0000 dan aset LPD ini terus meningkat setiap tahunnya. Dana masyarakat yang dihimpun lewat LPD Pamaron kembali disalurkan dalam bentuk kredit untuk melayani anggota masyarakat pamaron baik yang bergerak di sektor usaha mikro dan kecil (UKM) maupun di sektor bisnis lainnya. Semua kredit tersebut dimanfaatkan oleh seluruh warga pamaron yang memerlukan penambahan modal kerja maupun modal usaha.

Lembaga perkreditan desa sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak seperti bank juga menghadapi kendala yang sama bahkan lebih berat lagi karena dibatasi oleh ruang lingkup kerjanya. Namun dalam perjalanannya LPD Justru bertahan dan berkembang dengan baik, hal ini karena LPD memberikan pelayanan yang membuat nasabahnya tetap melakukan hubungan dengan pihak LPD. Salah satu LPD yang menjadi kajian dalam kualitas pelayanan ini adalah LPD Desa Pakraman Pamaron yang sudah menerapkan kualitas pelayanan

khususnya dalam penyaluran kredit namun LPD Desa Pemaron memiliki perkembangan yang tidak stabil dimana terdapat penurunan yang dominan pada jumlah nasabah.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Lpd Pemaron diketahui bahwa dari sisi perkembangan jumlah nasabah kedit dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2010-2014) dapat di jelaskan bahwa pada tahun 2010 jumlah saldo kredit sebesar Rp. 3.792.030.800. Akan tetapi pada tahun 2011 jumlah saldo kredit mengalami penurunan sebesar 6,1 % , Sebaliknya pada Tahun 2012 terjadi peningkatan sebesar 82,84 % yaitu. sementara di Tahun 2013 terjadi peningkatan lagi sebesar 33,65 % dan di tahun 2014 saldo kredit mengalami penurunan sebesar 14,49 %. Jika dilihat dari sisi jumlah nasabah pada Tahun 2010 mengalami kenaikan mencapai 466 orang tetapi di Tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 11,59 % yaitu dari jumlah 466 menjadi 412 Orang, sementara di Tahun 2012 kembali mengalami penurunan sebesar 5,82%, kemudian di Tahun 2013 jumlah nasabah mengalami kenaikan 11,85% dan di Tahun 2014 jumlah nasabah mengalami penurunan 14,05 %. Dari keterangan diatas penurunan yang terjadi baik di

jumlah penyaluran kredit dan jumlah nasabah kredit ini menandakan adanya pengurangan kepercayaan atau kurang terpuaskannya nasabah kredit sehingga memutuskan untuk menjadi nasabah kredit LPD Desa Adat Pemaron. Hal ini yang harus jadi fokus utama atau perhatian LPD Desa Adat Pemaron untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit yang diberikan.

Terdapat dua hal yang menyebabkan perusahaan layanan atau jasa untuk mengimplementasikan *service quality* dengan baik, yakni terhadap dari pesaing dan kompetisi. Kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) terhadap sebuah produk atau layanan sebenarnya merupakan sesuatu yang tidak mudah dirumuskan dan diukur skala tinggi rendahnya. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda bagi nasabah yang berbeda. Pada intinya kepuasan nasabah merupakan respon atau tanggapan yang diberikan oleh nasabah atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga merasa senang atau tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan.

(Prinence dan Simon,2009) .

Salah satu penyebab tercapainya kepuasan nasabah diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang mencangkup harapan tentang kehandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), bukti langsung (*Tangibles*). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah melakukan perbandingan atau persepsi terhadap kinerja yang diberikan dalam pelayanan serta produk yang di harapkan atau diinginkan. Disisi lain, konsep-konsep seperti kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) merupakan elemen penting dalam membangun loyalitas nasabah. Dengan demikian customer loyalty dan keputusan pembelian ulang merupakan faktor yang memiliki pengaruh tinggi terhadap perusahaan yang digunakan untuk mengukur perusahaan dalam hal profit dan pertumbuhan, Freddy,(dalam Sudami 2012).

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responseveness*, *Asurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pakraman Pamaron. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat baik teoritis maupun aplikatif.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, pengetahuan dan membuka wawasan peneliti dan juga pembaca baik dari kalangan akademis (Mahasiswa) maupun masyarakat umum tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta secara aplikatif penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai pertimbangan pada pimpinan LPD Pamaron, sebagai dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di LPD Desa Pakraman Pamaron yang beralamat di Jalan Dewa Putu Kerta Banjar Dinas Daging Margi Desa Pamaron. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Kredit di LPD Desa Pakraman Pamaron. Menurut data nasabah kredit di LPD dari tahun 2010 sampai 2014 ialah sebanyak 2.073 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental* atau *convenience sampling*. Untuk menentukan banyaknya sampel yang akan diteliti adalah 5 independen dan 1 dependen Jadi, dapat ditentukan jumlah sampel yang

diambil adalah 6 variabel x 10 = 60 Orang responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dimana hasil penyebaran kuesioner akan diolah terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, analisis uji T-Test dan analisis Uji F-Test.

C. HASIL PENELITIAN dan pembahasan

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil penyebaran kuisisioner pada LPD Desa Pekraman Pamaron sebanyak 60 responden berkaitan dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah ternyata hanya sebanyak 55 (91,7%) kuisisioner yang dalam keadaan baik dan lengkap, hal ini disebabkan karena sebanyak 5 kuisisioner tidak layak untuk dipakai yang disebabkan oleh jawaban kuisisioner tidak lengkap. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka jumlah kuisisioner yang layak

dipakai adalah kondisi kuisisioner dalam keadaan baik dan lengkap sebanyak 55 kuisisioner.

2. Uji Kuisisioner

Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* (R-Hitung) lebih besar dari dari 0,266 (N : 55 = 0,266) sebagai syarat bahwa suatu instrumen dikatakan valid sehingga dapat dikatakan instrumen pembentuk variabel valid untuk digunakan. Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen-instrumen pembentuk variabel adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,210 dan tidak signifikan pada 0.05 (0,210 > 0,05) menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal sehingga model regresi yang nantinya dibuat dapat menerima dan bisa dilakukan analisis selanjutnya. Hasil pengujian Multikolonieritas yang ditunjukkan dengan nilai VIF dan Tolerance menunjukkan bahwa nilai tolerance berada

diatas nilai 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat multikolonieritas. Pengujian *Heteroskedastisitas* menggunakan metode *spearman rank correlation* dengan cara meregresikan variabel-variabel bebas dengan gangguannya (residual) dan ketentuan apabila tidak ada variabel independen yang berkorelasi signifikan dengan nilai residual berarti tidak terjadi gejala heterokedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikan masing-masing variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,050 (5%) sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi tidak terdapat masalah *heterokedastisitas*.

4. Pengaruh Tangible (X1), Realibility (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pakraman Pamaron.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara parsial *Tangibles* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,160 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 1,9%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t- hitung > t-

tabel (3,167 > 1,676) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,001 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti "Semakin baik *tangible* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron".

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara parsial *Reliability* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,113 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 14,8%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t- hitung > t-tabel (2,764 > 1,676) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,000 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti "Semakin meningkat *Reliability* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron".

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara parsial *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,303 satuan

dengan koefisien determinasi sebesar 40,3%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t -hitung $>$ t -tabel ($5,085 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) $=0,000$ dibawah $0,05$ sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin meningkat *Responsivenees* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara parsial *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien korelasi sebesar $0,126$ satuan dengan koefisien determinasi sebesar $14,6\%$. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t -hitung $>$ t -tabel ($3,300 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) $=0,003$ dibawah $0,05$ sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin baik *Assurance* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara parsial *Empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar $0,153$ satuan dengan koefisien

determinasi sebesar $11,4\%$. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t -hitung $>$ t -tabel ($2,291 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) $=0,004$ dibawah $0,05$ sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin baik *Empathy* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien determinasi menunjukkan sebesar $83,0\%$. Hasil Uji F-test menunjukkan F-hitung $>$ F-tabel ($47,972 > 2,40$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti “semakin baik Kualitas pelayanan yang terdiri atas *Tangible, Reliability, Responsivenees, Assurance, dan Empathy* maka semakin meningkat Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron”.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Tangibles* (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pekraman Pamaron

Berdasarkan hasil penelitian

pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Tangibles* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,160 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 1,9%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t- hitung $>$ t-tabel ($3,167 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) $=0,001$ dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti "Semakin baik *tangible* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron". Hal ini menunjukkan bahwa LPD Pamaron dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah peminjam hendaknya memerhatikan fasilitas fisik yang ada di LPD Pamaron serta haruslah lengkap, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak tersendat-sendat dan dan tidak setengah-setengah. Hal ini akan memberikan kesan yang baik dan debitur tidak akan mengeluh dan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Akbar (2010) menyatakan bahwa "Salah satu indikator yang dapat mengukur kualitas layanan pada perusahaan jasa adalah unsur *Tangible* (keberwujudan), yakni sebagai mana kemampuan

manajemen dalam mewujudkan sesuatu yang bersifat abstrak yang menjadi komitmen manajemen dalam memuaskan pelanggan menjadi sesuatu yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan tersebut". Kemudian Lupiyoadi (2008) juga menyatakan bahwa "Unsur *Tangible* dalam Kualitas layanan merupakan sebuah variabel yang dapat diciptakan, diawasi dan dikendalikan oleh pengelola dan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memnuhi kebutuhan".

Pengaruh *Reliability* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pekraman Pamaron

Berdasarkan hasil penelitian pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Reliability* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,113 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 14,8%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t- hitung $>$ t-tabel ($2,764 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) $=0,000$ dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti

“Semakin meningkat *Reliability* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”. Hasil ini menunjukkan bahwa LPD pamaron sebagai penyedia jasa kredit hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini harus didukung oleh kehandalan pegawai. Setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Dalam melayani konsumen sebbaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *Reliability* dari karyawan LPD pamaron dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan jasa kredit yang diberikan pada LPD pamaron.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handi Irawan (2008) menyatakan bahwa “Kepuasan

pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Hal ini berarti apabila pelaksanaan pada dimensi *Reliability* baik, maka akan terjadi kepuasan konsumen”.

Pengaruh *Responsivenees* (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pekraman Pamaron

Berdasarkan hasil penelitian pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Responsivenees* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien regresi sebesar 0,303 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 40,3%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t -hitung $>$ t -tabel ($5,085 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) = 0,000 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin meningkat *Responsivenees* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan layanan

responsive di LPD Pamaron membawa dampak yang sangat positif terhadap peningkatan Kepuasan peminjam. Hal ini tentu harus dipertahankan guna memperoleh kepuasan dari nasabah sehingga nasabah memiliki loyalitas terhadap LPD Pamaron dalam hal ini adalah menempatkan LPD pamaron sebagai satu-satunya pilihan konsumen dalam melakukan transaksi simpan pinjam. Temuan ini didukung teori dan hasil penelitian dari Budi Dan Kusmardi (2010) bahwa “Daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang cepat dan jelas, sehingga dengan adanya informasi yang cepat dan jelas pelanggan akan semakin puas”. Lebih lanjut Syamsi (2008) menyatakan bahwa “*responsiveness* merupakan salah satu dimensi kualitas jasa yang ada kaitannya dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang menggunakan jasa akan merasa puas jika perusahaan mampu tanggap terhadap kebutuhan konsumen”.

Pengaruh Assurance (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pekraman Pamaron

Berdasarkan hasil penelitian pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien korelasi sebesar 0,126 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 14,6%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t- hitung > t-tabel ($3,300 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,003 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin baik *Assurance* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Assurance* (jaminan) yang diberikan LPD pamaron memiliki persepsi yang baik di benak nasabah. Jaminan yang diberikan oleh LPD pamaron terhadap nasabah peminjam sudah sesuai yang diharapkan baik dalam jaminan keamanan, kerahasiaan dan jaminan asuransi kredit yaitu jaminan bahwa nasabah tidak melanjutkan pembayaran apabila

nasabah yang bersangkutan meninggal.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2002) menyatakan bahwa “jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui”. Jaminan (*Assurance*) menunjukkan sejauhmana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

Pengaruh *Empathy* (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di LPD Desa Pekraman Pemaron

Berdasarkan hasil penelitian pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien regresi sebesar 0,153 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 11,4%. Hal ini

terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai t -hitung $>$ t -tabel ($2,291 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha=5\%$) $=0,004$ dibawah $0,05$ sehingga hipotesis diterima berarti “Semakin baik *Empathy* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Desa Pekraman Pemaron”.

Hasil ini menunjukkan bahwa LPD Pemaron dalam pelayanan kepada nasabah selalu memberikan perhatian yang tinggi terhadap standar layanan bagi seluruh debitur dalam memberikan pelayanan kepada semua nasabah, dalam hal ini tidak membeda-bedakan nasabah, kemudian memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah yang mengalami musibah dan bersifat empati sehingga respon debitur yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan mendapat reson yang positif, sehingga membawa konsekuensi terhadap peningkatan kepuasan.

Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Indra (2008) didapatkan bahwa “Tanggapan dari karyawan terhadap nasabah kredit kelompok variabel yang lebih berpengaruh adalah *Empathy*, maka pihak bank lebih memperhatikan secara individu. Untuk itu, tidaklah

mengherankan hampir perbankan terutama BPR, lebih memperhatikan atau menaruh perhatian, memberi kemudahan-kemudahan kepada para nasabah yang mengambil kredit secara kelompok di mana ada penanggung jawabnya”. Kemudian Syamsi (2008) menyatakan bahwa “*Empathy* merupakan salah satu dimensi kualitas jasa yang ada kaitannya dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang menggunakan jasa akan merasa puas jika perusahaan mampu tanggap dan memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan konsumen”.

Pengaruh *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsivenees* (X4), Dan *Assurance* (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Di LPD Desa Pekraman Pamaron

Berdasarkan hasil penelitian pada taraf keyakinan $\alpha = 5\%$ secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron dengan koefisien determinasi menunjukkan sebesar 83,0%. Hasil Uji F-test menunjukkan F-hitung $>$ F-tabel ($47,972 > 2,40$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti “semakin baik Kualitas pelayanan

yang terdiri atas *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance*, dan *Empathy* maka semakin meningkat Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pamaron”.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan LPD pamaron merupakan satu-kesatuan antara *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance*, dan *Empathy* sehingga apabila keseluruhan dimensi pelayanan ini meningkat maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah pada LPD Pamaron dalam melakukan peminjaman dana. Hasil ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Tjiptono (2004) yang menyatakan “Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada Kepuasan Nasabah”. Begitu juga di LPD Desa Pekraman Pamaron bahwa Kepuasan Nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai. Sehingga dengan diterapkannya kualitas layanan di LPD Desa Pekraman Pamaron maka nasabah merasa puas dan nasabah tidak akan mengeluh

dengan layanan yang diberikan perusahaan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pertama, Tangibles berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien regresi sebesar 0,160 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 1,9% . Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,167 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,003 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Kedua, *Reliability* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien regresi sebesar 0,113 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 14,8%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,764 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,008 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Ketiga, *Responsivenees* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien regresi sebesar 0,303

satuan dengan koefisien determinasi sebesar 40,3%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,085 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,000 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Keempat, *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien korelasi sebesar 0,126 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 14,6%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,300 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,002 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Kelima, berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan koefisien regresi sebesar 0,153 satuan dengan koefisien determinasi sebesar 11,4%. Hal ini terbukti dengan adanya pengujian hipotesis dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,285 > 1,676$) dengan nilai probability ($\alpha = 5\%$) =0,027 dibawah 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Keenam, Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Pemaron dengan

koefisien determinasi menunjukkan sebesar 83,0%. Hasil Uji F-test menunjukkan F-hitung > F-tabel (47,972 > 2,40) sehingga hipotesis diterima.

E. DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Sher. Puad Mat Som, Ahmad. *Wadood, Fazli and Alzaidiyeen, Naser Jamil 2010. Revitalization of Service Quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty.* International Journal of Business and Management. Vol 5.No 6 June 2010.

Alifian Amanullah, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.* Studi pada PD. BKK Wedi Kabupaten. Klaten Cabang Karanganom, Semarang. Bimo Walgito, 2004. *Pengantar Psikolog Umum.* Ypgyakarta : Andi offest.

Budhi Poniman Dan Kusmardi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri4 Klaten.* STIE AUB Surakarta.

Dwi aryani, dan Febrina., 2010.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 Volume 17, Nomor 2.ISSN 0854-3844.

Irawan. Hadi. 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Gramedia.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium.* PT Prehelindo. Jakarta.

Muliartini, 2010. *Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.* Di LPD Desa Tukad Mungga Kab. Buleleng.

Prince, J.T., dan daniel H. Simon, 2009. *Multimarket Contact and Service Quality: Evidence from on-time Performance in the U.S. Airline Industry*”, Academy of

Management Journal ,

- Purnama Nursyabani, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Penerbit Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2008. *manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy, et.al. 2008. *“Measuring Customer Satisfaction”*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, 2002. *“Measuring Customer satisfaction”* Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saleh, Minhayati., 2008. *“Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan Dengan Analisis Regresi, “* Jurnal Nadwa Volume 2, Nomor 1.
- Sugiyono, 2008. *“Metode Penelitian Bisnis”*. CV
- Simamora B, 2003. *“Panduan Riset Prilaku Konsumen”*, penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Syamsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar AL Qolam Bandar Lampung*. Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008. FKP Unila