

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA  
CREDIT UNION KELING KUMANG TEMPAT PELAYANAN DI MUKOK  
KECAMATAN MUKOK KABUPATEN SANGGAU**

**Yohanes Iit**

Yohanesiit90@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAKSI**

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, serta berkembang maka Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, kepuasan anggota menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pelayanan, tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode pengumpulan data dengan kuesioner, studi perpustakaan dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Analisis data menggunakan analisis Regresi linier berganda yang dibantu dengan SPSS versi 17.00.

Kesimpulan dari kelima dimensi pelayanan yang dilakukan terdapat nilai indeks tanggapan untuk masing dimensi yaitu, dimensi Keandalan memiliki nilai sebesar 2.011 atau 80,44 persen, Daya Tanggap memiliki nilai sebesar 2.043 atau 81,72 persen, Jaminan memiliki nilai sebesar 2.100 atau 84,00 persen, Empati memiliki nilai sebesar 2.091 atau 83,64 persen dan Berwujud memiliki nilai sebesar 1.926 atau 77,04 persen. Tampak dari kelima dimensi tersebut dimensi Jaminan memiliki nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 2.100 atau 84,00 persen dan nilai terendah ada pada dimensi Berwujud dengan nilai 1.926 atau sebesar 77,04 persen. Saran Perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama yang menyangkut dimensi Berwujud, seperti membersihkan lingkungan kantor dan menyediakan grasi parkir yang nyaman dan luas.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.**

**A. Pendahuluan**

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya.

Persaingan pelayanan tidak saja berasal dari faktor-faktor fisik tetapi lebih ditentukan oleh sistem layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada anggota, perubahan-perubahan pola pikir masyarakat bukan hanya menginginkan pelayanan yang dapat menyimpan dan meminjam tetapi juga menginginkan pelayanan yang baik dan cepat dan rasa aman dari pelayanan yang diberikan. Sehingga sistem dan program-program pelayanan yang diberikan harus tepat dan harus bisa memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaing.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka *Credit Union* dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggotanya.

Kepuasan anggota merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan anggota menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang mendatang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan anggota.

*Credit Union* Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau merupakan salah satu jenis koperasi di Indonesia. *Credit Union* masuk dalam jenis koperasi jasa sama dengan koperasi-koperasi lainnya bahwa walaupun dalam *Credit Union* terdiri dari sekelompok orang yang dimiliki oleh orang namun wujud *Credit Union* adalah badan usaha pelayanan jasa keuangan yang dikelola sebagai bisnis di bidang jasa.

Saat ini perkembangan *Credit Union* di Kalimantan Barat cukup pesat, sehingga para anggota tentunya mempunyai banyak pilihan untuk menentukan tempat mereka menabung dan meminjam, untuk membedakan dari para pesaing perlu adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada anggota. Pada Tabel 1 disajikan data perkembangan anggota *Credit Union* Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau dari tahun 2009-2013:

**TABEL 1**  
**DATA PERKEMBANGAN ANGGOTA**  
**2009-2013**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Anggota Masuk</b>	<b>Pertumbuhan Anggota (%)</b>
2009	3.304	-	-
2010	3.784	480	14,53
2011	4.187	405	10,70
2012	4.563	403	9,63
2013	4.968	367	8,04

Sumber: Data olahan, 2014

Berdasarkan Tabel 1 menggambarkan bahwa sampai tahun 2009 berjumlah 3.304 orang anggota. Tahun 2010 berjumlah 3.784 orang anggota, masuk sebanyak 480 orang atau 14,53 persen dari tahun sebelumnya. Tahun 2011 anggota masuk sebanyak 405 orang atau 10,70 persen dari tahun sebelumnya. Tahun 2012 anggota masuk sebanyak 403 orang atau 9,63 persen dari tahun sebelumnya. Tahun 2013 jumlah anggota masuk sebanyak 367 atau 8,04 persen dari tahun sebelumnya

### **Kerangka Pemikiran**

Menurut Assauri (2013: 91):

Kebutuhan konsumen industri atau organisasi merupakan kebutuhan untuk menjamin kelangsungan hidup atau mencapai tujuan organisasi/industri tersebut kebutuhan ini ditentukan oleh suatu tim atau kelompok pembeli di dalam organisasi/industri itu. Kelompok ini mungkin terdiri dari:

1. Pemakai (*users*), yaitu mereka yang akan menggunakan produk tersebut, umumnya merupakan orang-orang lapangan. Kebutuhan kelompok ini adalah agar mendapatkan barang atau jasa secara teknis spesifikasinya dapat memenuhi kebutuhan operasi di lapangan.
2. Mereka yang berpengaruh (*influencer*), yakni orang-orang/bagian dalam organisasi yang dapat memberi pengaruh sebagian pembelian. Pemakaian barang/jasa tertentu.
3. Pemimpin atau tenaga bagian pembelian (*buyers*), yakni mereka yang bertugas melaksanakan pembelian.
4. Pengambil keputusan (*deciders*), yakni orang yang mempunyai wewenang untuk menentukan secara final produk mana yang dibeli.

Menurut Dharmmesta dan Handoko (2013: 10):

“Perilaku konsumen (*consumer behavior*) dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.” Pemasaran menurut Kotler dalam Kasmir (2010: 158): “Suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.” Menurut Kotler dan Keller (2009: 7): “Tujuan Pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan dan selanjutnya menjual dirinya sendiri.”

Menurut Supranto (2011: 227): “Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.”

Menurut Lovelock dan Wright (2007: 5): “Jasa merupakan tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima.”



Menurut Kotler dalam Supranto (2011:228): “Karakteristik jasa dikemukakan sebagai berikut:

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)  
Jasa ini bersifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba, didengarkan, dan dirasakan sebelum membelinya.
2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)  
Sangat berbeda dengan barang berwujud, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan dan jasa yang ditawarkan tidak terlepas dari penyediaan jasa yang sekaligus adalah bagian dari jasa tersebut baik penyedia maupun klien sama-sama mempengaruhi hasil jasa tersebut, sehingga interaksi dari penyedia jasa dan klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Jadi kunci keberhasilan bisnis jasa adalah pada proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan dalam membangun kepercayaan.
3. Berubah-ubah (*Variability*)  
*Non standardized output*: artinya jasa bersifat sangat variabel, banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal ini terdapat tiga pendekatan dalam mengendalikan kualitas.
  - a. Investasi dalam seleksi dan pelatihan personal yang baik.
  - b. Standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*).
  - c. Melakukan pemantauan kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan belanja perbandingan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.
4. Mudah Rusak/Lenyap (*Perishability*)  
Dalam pengertian ini jasa tidak dapat disimpan dan merupakan komoditas yang tidak tahan lama, sehingga bila jasa tersebut tidak digunakan akan hilang begitu saja.”

Menurut Kotler dan Keller (2009: 50): “Kualitas jasa perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan jasa. Jika personal jasa membosankan tidak menjawab pertanyaan sederhana, atau saling berkunjung ke personal lain sementara pelanggan menunggu, Pelanggan akan berpikir dua kali untuk melakukan bisnis lagi dengan penjual itu.”

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52): berdasarkan model kualitas jasa ini, periset mengidentifikasi lima determinan kualitas jasa berikut ini, berdasarkan urutan arti pentingnya.

1. Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
  2. Responsivitas merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
  3. Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
  4. Empati merupakan kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi pelanggan.
  5. Wujud merupakan penampilan fasilitas, fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.
- Berdasarkan lima faktor ini, periset mengembangkan atribut Servqual seperti:

1. Keandalan, meliputi:
  - a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
  - b. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.
  - c. Melaksanakan jasa dengan benar saat pertama.
  - d. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan.
  - e. Mempertahankan catatan bebas kesalahan.
  - f. Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
2. Daya Tanggap, meliputi:
  - a. Selalu memberitahukan pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan.
  - b. Layanan tepat waktu bagi pelanggan.
  - c. Kesiapan untuk membantu pelanggan.
  - d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
3. Jaminan, meliputi:
  - a. Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan.
  - b. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.
  - c. Karyawan yang selalu sopan.
4. Empati, meliputi:
  - b. Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
  - c. Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian.
  - d. Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan.
  - e. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka.
  - f. Jam bisnis yang aman.
5. Berwujud, meliputi:
  - a. Peralatan modern.
  - b. Fasilitas yang tampak menarik secara visual.
  - c. Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional.
  - d. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 51): mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pengiriman jasa:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantar jasa.
4. Kesenjangan antara penghantar jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan.

Menurut Supranto (2011: 233):

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.”

Menurut Hasan (2013: 89): Definisi kepuasan pelanggan sangat bervariasi, dan karenanya akan memberikan pemahaman yang lebih luas.

1. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

2. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.
3. Kepuasan atau ketidakpuasan sebagai evaluasi purnabeli di mana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan.
4. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli-dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 177): “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.”

## **Metode Penelitian**

### **1. Bentuk Penelitian**

Dalam penelitian ini metode-metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2012: 11): “Metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang terdiri sendiri).”

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Kuesioner**

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2012: 142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.”

Untuk mempermudah peneliti dalam mengelompokkan jawaban kuisoner, penulis menggunakan skala instrument yaitu Skala Likert.

Menurut Siregar (2013: 25): “Skala Likert adalah Skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.”

#### **b. Studi Perpustakaan**

Yaitu data-data yang diperoleh dari sumber-sumber seperti literatur, buku-buku dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.



c. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disiapkan kepada responden untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Indriantoro dan Supomo (2013: 115): "Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi (*population element*)." Adapun yang menjadi populasi adalah anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81): "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Maka penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang dari jumlah populasi pada tahun 2013 dan itu teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 218): "*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu." Dengan kata lain sampel *purposive* adalah sampel yang dipilih berdasarkan suatu panduan tertentu, pada panduan sampel yang digunakan menentukan jumlah atau kategori responden yang boleh dipilih, diundang sebagai anggota sampel.

4. Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur artinya pentingnya pelayanan bagi anggota dan kinerja Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau sebagai berikut Variabel Keandalan, Variabel Daya Tanggap, Variabel Kepastian, Variabel Empati dan Variabel Berwujud.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis data secara kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan teknik analisis data menggunakan analisis data statistik dengan memanfaatkan *software SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi 17.0. Dengan terlebih dahulu kuesioner yang disebarkan dan jawaban kuesioner akan ditabulasikan menurut kriteria tertentu. Adapun proses pengolahan data yang dilakukan terdiri atas beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data dan memilih data yang akurat untuk kemudian ditabulasikan.
- b. Melihat ada atau tidaknya hubungan antara kepuasan dengan dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus kolerasi r menurut siregar (2013: 263), yaitu:

$$r_{x1.x2.y} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- $R_{x1.x2.y}$  = Keofisien kolerasi yang dicari,  
 X = Jumlah skor nilai variabel bebas,  
 Y = Jumlah skor nilai variabel terikat, dan  
 n = Jumlah sampel.

- c. Setelah ditemukan adanya pengaruh antara kedua variabel, berikutnya penulis akan mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengukur besar pengaruh tersebut, penulis menggunakan uji t. Menurut Siregar (2013: 253):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t = Nilai t hitung,  
 r = Nilai koefisien kolerasi, dan,  
 n = Jumlah sampel.

Sementara rumus regresi berganda, Menurut Siregar (2013: 301) "Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh suatu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*). Rumus regresi linier berganda dengan variabel bebas berjumlah lima buah adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat,  
 a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Kontanta,  
 x<sub>1</sub> = Variabel bebas pertama,  
 x<sub>2</sub> = Variabel bebas kedua,  
 x<sub>3</sub> = Variabel bebas ketiga,  
 x<sub>4</sub> = Variabel bebas keempat,  
 x<sub>5</sub> = Variabel bebas kelima.



Kemudian menguji signifikan koefisien kolerasi ganda dengan rumus menurut Siregar (2013: 263): yaitu,

$$F_{hitung} = \frac{R_{x1.x2.y}^2/m}{\frac{(1-R_{x1.x2.y}^2)}{n-m-1}}$$

Keterangan:

- m = Jumlah variabel,  
r = Nilai koefisien kolerasi, dan,  
n = Jumlah sampel.

Setelah seluruh data diolah dan dihitung, hasil perhitungan yang diperoleh tersebut akan diuji kembali, pengujian kembali dilakukan dengan menggunakan nilai tabel t dengan tingkat kepercayaan 95,00 persen atau  $\alpha$  0,05. Apabila dari pengujian tersebut ditemukan hasil perhitungan lebih kecil dari nilai tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel yang digunakan penulis ini, dan begitu juga sebaliknya.

Untuk memudahkan pengelompokan jawaban kuesioner, penulis menggunakan Skala Likert sebagai skala instrumen. Menurut Siregar (2013: 25): Dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolok ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban yang dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Kategori	Bobot
Sangat Puas	5
Puas	4
Netral	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

## Hipotesis

### 1. Hipotesis Multipel

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

2. Hipotesis Parsial

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Empati pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Empati pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Berwujud pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau

H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota dengan dimensi Kualitas Pelayanan Berwujud pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

## B. Pembahasan

Kualitas pelayanan jasa lebih sulit untuk dievaluasikan dibandingkan dengan kualitas barang sebab sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dimana di dalam proses tersebut penyedia jasa dan anggota saling berinteraksi.

### **Kebijakan Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau Dalam Meningkatkan Pelayanan**

#### 1. Kebijakan pelayanan

##### a. Kebijakan pelayanan keandalan meliputi

Mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar kepada anggota, semua Kantor Tempat Pelayanan atau Tempat Pelayanan Khusus buka pelayanan: Senin-Jumat, Pukul 08.00-16.00; Sabtu pukul 08.00-12.00, hari Minggu dan hari libur nasional tidak ada pelayanan, tanggap terhadap maksud dan tujuan yang anggota sampaikan, cekatan saat melayani anggota, jenis pelayanan di kantor adalah: setor-tarik simpanan, pelayanan transfer uang, pencairan pinjaman, pelayanan kredit, dan pelayanan melalui Pangkalan Kolektor, berpakaian rapi sesuai seragam standar Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau menggunakan *Identity Card/ Name Tag*, menguasai produk dengan baik, tidak melakukan kesalahan saat bertransaksi dan bersedia menjemput setoran anggota yang tidak bisa ke kantor.

##### b. Kebijakan pelayanan Daya Tanggap meliputi

Melakukan pendidikan kepada anggota sebagai media informasi, bersikap ramah ketika melayani anggota yang akan melakukan transaksi, sopan santun saat berbicara melayani anggota, mendengarkan dengan seksama ketika anggota berbicara atau bertanya, menjelaskan dengan rinci setiap potongan administrasi atau biaya administrasi yang dikeluarkan oleh anggota, mintakan informasi dan mempelajari secara detil semua komplain, dan berikan alternatif solusi atas permasalahan dan komplain anggota,

##### c. Kebijakan pelayanan Jaminan meliputi

Memiliki kejujuran, Sopan santun dan ramah, mampu bersikap profesional dalam pelayanan, mampu menciptakan reputasi pelayanan yang baik kepada anggota, teliti saat menuliskan nama, jumlah uang atau data anggota, teliti saat menghitung jumlah uang anggota, klaim SOLKES Rp 350.000,- /tahun/anggota, bantuan DMS kepada anggota yang meninggal dunia Rp 4.500.000, klaim SOLRANAP maksimal



Rp2.000.000,- per tahun per anggota, ASIM (Asuransi Simpanan) melindungi setoran sampai dengan usia 70 tahun maksimal, sedangkan setoran anggota usia di atas 70 tahun tidak dilindungi ASIM, dengan Asuransi simpanan maksimum Rp 75.000.000,00, dan APIN (Asuransi Pinjaman) melindungi pinjaman dibawah 65 tahun. Pinjaman di atas tidak dilindungi APIN, dengan asuransi pinjaman maksimum Rp 100.000.000,-

d. Kebijakan pelayanan Empati meliputi

Selalu memulai sapaan baik di awal maupun di akhir pelayanan, melakukan pelayanan secara baik dan benar, mengawali pelayanan dengan senyum, mampu menunjukkan sikap bersahabat dengan para anggota, mau memberikan perhatian secara personal kepada anggota, mengutamakan pelayanan kepada anggota, tidak membedakan anggota dalam pelayanan baik dari segi ras, golongan, dan agama, mampu berempati kepada anggota yang mengalami permasalahan.

e. Kebijakan pelayanan Berwujud meliputi

Kantor pelayanan yang bersih, ruang pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman, tempat parkir yang nyaman, tersedianya fasilitas yang menunjang pelayanan kepada anggota; seperti minuman, dan wc, letak kantor pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat.

**Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau**

1. Keandalan

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau untuk menyampaikan pelayanan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal. Keandalan meliputi dua aspek utama yaitu konsisten dan sifat dapat dipercaya, keterampilan, dan kemampuan.

2. Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kesigapan para Staf Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau dalam membantu dan melayani anggota dengan segera serta tanggap terhadap permasalahan. Dalam hal ini staf dituntut untuk dapat merespon dan menanggapi permintaan anggota dan menyiapkan jasa secara cepat dan tepat.

3. Jaminan

Dimensi jaminan/keyakinan berkaitan dengan kemampuan Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau untuk memberikan kepastian pelayanan sebagai upaya menimbulkan kepercayaan kepada anggota. Selain itu dimensi ini juga mencakup pengetahuan dan kesopanan Staf serta kemampuan menciptakan persepsi yang baik.

#### 4. Empati

Dimensi empati berarti bahwa Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau memahami masalah yang dihadapi oleh anggotanya, bertindak demi kepentingan anggota, memberikan perhatian personal kepada anggota serta memiliki jam operasional yang sesuai dengan yang dijadwalkan.

#### 5. Berwujud

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, seperti fasilitas pekerjaan, penampilan Staf serta tampilan fisik seperti tempat duduk, televisi, tong sampah, papan pengumuman, kamar kecil.

### **Analisis Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau**

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian yang dilakukan di Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini kuesioner yang dibagikan menggunakan Skala *Likert*. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5))$$

Di mana:

F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1.

F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2.

F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3.

F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 4.

F5 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 5.

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden tidak dimulai dari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 40 hingga 100 dengan rentang 20. Dalam penelitian di Credit Union

Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau digunakan 3 kriteria tingkat kepuasan.

Di mana:

80,00-100,00 = tingkat kepuasan tinggi

60,00-<80,00 = tingkat kepuasan sedang

40,00-<60,00 = tingkat kepuasan rendah

Berikut ini adalah indeks tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan untuk dimensi pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

**TABEL 2**  
**REKAPITULASI HASIL INDIKATOR VARIABEL KEANDALAN**

A. Indikator Variabel Keandalan		Skor					Jumlah	Indek	Kriteria
		SP	P	N	TP	STP			
1	Kemampuan Staf dalam Melayani	120	244	24	10	2	400	80,00	Tinggi
2	Ketrampilan Staf dalam Melayani	125	244	27	6	2	404	80,80	Tinggi
3	Kemampuan Staf dalam penguasaan produk	120	236	45	2	1	404	80,80	Tinggi
4	Kemampuan Berkomunikasi Staf	110	248	36	4	2	400	80,00	Tinggi
5	Ketepatan staf	115	244	39	4	1	403	80,60	Tinggi
<b>Total rata-rata</b>							2.011	<b>80,44</b>	Tinggi

Sumber: Data olahan, 2014

Indeks tanggapan berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memberikan tanggapan adanya penilaian kepuasan yang tinggi terhadap variabel keandalan yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, di mana nilai indeks 80,44 persen, karena Staf mampu memberikan pelayanan yang baik kepada anggota yang hendak menarik tabungan, menyimpan dan klaim produk sosial secara cepat dan akurat, Staf terampil dan aktif dalam melayani semua transaksi tidak terlihat canggung saat melayani anggota yang hendak melakukan setoran, penarikan maupun klaim produk sosial kepada anggota, Staf mampu menjelaskan, memaparkan serta memberikan penjelasan tentang produk-produk sehingga anggota mudah memahami dan mudah mengerti tentang manfaat serta kekurangan dan kelebihan dari suatu produk yang diberikan dan Staf memiliki komunikasi yang baik sehingga mampu menciptakan hubungan yang baik dengan anggota.

**TABEL 3**  
**REKAPITULASI HASIL INDIKATOR VARIABEL DAYA TANGGAP**

B. Indikator variabel Daya Tanggap		Skor					Jumlah	Indek	Kriteria
		SP	P	N	TP	STP			
1	Kemudahan mendapatkan Informasi	170	168	66	2	1	407	81,40	Tinggi
2	Semua transaksi dilayani dengan cepat	170	224	24	2	2	422	84,40	Tinggi
3	Staf Credit Union bersedia Menolong	145	228	30	6	1	410	82,00	Tinggi
4	Staf Credit Union tidak menunjukkan sikap sibuk	115	232	48	4	1	400	80,00	Tinggi
5	Staf Credit Union mampu menangani konplin	150	196	51	6	1	404	80,80	Tinggi
<b>Total rata-rata</b>							2.043	<b>81,72</b>	Tinggi



Sumber: Data olahan, 2014

Indeks tanggapan responden berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memberikan tanggapan adanya penilaian kepuasan yang tinggi terhadap variabel daya tanggap yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, di mana nilai indeks 81,68 persen. Hal ini karena anggota mendapat kemudahan mendapatkan informasi baik menyangkut syarat menyimpan, mengajukan pinjaman dan lain sebagainya, Staf melayani anggota dengan optimal yang dimaksud adalah Staf memberikan pelayanan sesuai dengan baik, Staf bersedia memberikan bantuan jika ada anggota mengalami kesulitan, Staf tidak menunjukkan kesan sibuk ketika ada anggota yang memerlukan bantuan, dan Staf mampu menangani komplain dari anggota.

**TABEL 4**  
**REKAPITULASI HASIL INDIKATOR VARIABEL JAMINAN**

C. Indikator variabel Jaminan	Skor					Jumlah	Indek	Kriteria
	SP	P	N	TP	STP			
1 Credit Union mempunyai staf yang profesional	210	172	39	2	1	424	84,80	Tinggi
2 Staf Credit Union memiliki reputasi yang baik	195	184	39	2	1	421	84,20	Tinggi
3 Staf Credit Union mampu menciptakan rasa aman	185	160	63	2	1	411	82,20	Tinggi
4 Staf Credit Union mampu menciptakan rasa percaya	205	180	36	2	1	424	84,80	Tinggi
5 Staf Credit Union memiliki kejujuran.	210	156	51	2	1	420	84,00	Tinggi
<b>Total rata-rata</b>						2.100	<b>84,00</b>	Tinggi

Sumber: Data olahan, 2014

Indeks tanggapan responden berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memberikan tanggapan adanya penilaian kepuasan yang tinggi terhadap variabel daya tanggap yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, di mana nilai indeks 84,00 persen. Dal ini dikarenakan profesionalnya Staf dalam melayani, mempunyai reputasi yang baik dalam pelayanan, anggota merasa aman dalam melakukan transaksi, memiliki kemampuan menumbuhkan rasa kepercayaan dan jujur

**TABEL 5**  
**REKAPITULASI HASIL INDIKATOR VARIABEL EMPATI**

D. Indikator variabel Empati	Skor					Jumlah	Indek	Kriteria
	SP	P	N	TP	STP			
1 Staf Credit Union selalu mengucapkan salam pembuka	215	204	12	2	1	434	86,80	Tinggi
2 Sikap yang dimiliki staf Credit Union	165	212	36	2	1	416	83,20	Tinggi
3 Staf memiliki sikap yang perhatian	150	136	102	2	1	391	78,20	Sedang
4 Staf Credit Union mengutamakan pelayanan terbaik	185	236	6	2	1	430	86,00	Tinggi
5 Melayanai tidak memandang status	155	244	18	2	1	420	84,00	Tinggi
<b>Total rata-rata</b>						2.091	<b>83,64</b>	Tinggi

Sumber: Data olahan, 2014

Indeks tanggapan responden berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memberikan tanggapan adanya penilaian kepuasan yang tinggi

terhadap variabel empati yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, di mana nilai indeks 83,64 persen. Dal ini dikarenakan Staf memberikan ucapan salam pembuka di awal dan akhir pelayanan, sikap yang dimiliki Staf yang baik dan bersahabat dengan anggota, Staf memiliki sikap yang perhatian dalam pelayanannya, Staf mengutamakan pelayanan terbaik bagi anggota dan tidak memandang status sosial anggota

**TABEL 3**  
**REKAPITULASI HASIL INDIKATOR VARIABEL BERWUJUD**

Total rata-rata						2.091	83,64	Tinggi
E. Iindikator variabel Berwujud	Skor					Jumlah	Indek	Kriteria
	SP	P	N	TP	STP			
1 Kantor Pelayanan yang bersih	165	148	69	8	3	393	78,60	Sedang
2 Staf Credit Union mengenai seragam yang rapi	130	132	96	8	3	369	73,80	Sedang
3 Letak kantor yang strategis	130	164	69	10	5	378	75,60	Sedang
4 Kondisi pakiran yang luas	160	188	48	4	5	405	81,00	Tinggi
5 Ruang tunggu yang nyaman	145	132	93	8	3	381	76,20	Sedang
Total rata-rata						1.926	77,04	Sedang

Sumber: Data olahan, 2014

Indeks tanggapan responden berdasarkan Tabel 3.39 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memberikan tanggapan adanya penilaian kepuasan yang sedang terhadap variabel berwujud yang dimiliki Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, di mana nilai indeks 77,04 persen hal ini dikarenakan Tempat Pelayanan yang bersih kurang bersih, pakaian Staf sudah seragam dan rapi namun Staf lapangan tidak menggunakan pakaian seragam saat ke lapangan, letak kantor yang cukup strategis, kondisi parkir yang luas namun tidak nyaman dan ruang tunggu yang nyaman namun masih sempit.

#### **Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dilakukan Oleh Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau**

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau, maka dilakukan analisis regresi berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yakni normalitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh dari variabel independent (bebas) terhadap variabel terikat baik melalui besaran Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), maupun uji Parsial dan Simultan. Berikut merupakan hasil perhitungan Regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 17.00:

**Tabel 6**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda secara Simultan**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig	R <sup>2</sup> /partial	Collinearity Statistik		
	B	Standar Error	Beta				Tolerance	VIF	
(Constant)	0,735	4,255		0,173	0,863				
Keandalan	0,236	0,100	0,230	2,238	0,020	0,237	0,811	1,233	
Daya Tanggap	0,065	0,146	0,044	0,441	0,660	0,045	0,758	1,320	
Jaminan	0,103	0,149	0,064	0,687	0,494	0,071	0,869	1,151	
Empati	0,293	0,127	0,250	2,308	0,023	0,232	0,651	1,535	
Berwujud	0,260	0,069	0,260	2,712	0,008	0,269	0,832	1,202	
R									0,531
Adjusted R square									0,244
Std Error Of the estimate									2,321
Df1									5
df2									94
T Tabel									1,671
F Hitung									7,396
Ftabel									2,30
Sig.									0,000

Sumber: Data olahan, 2014

Tabel 6 menunjukkan nilai dari kolerasi Multipel (R) antara Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Berwujud terhadap kepuasan sebesar 0,531. Hasil perhitungan tersebut berarti bahwa Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Berwujud secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

Adjusted R Square memiliki nilai sebesar 0,244. Yang dapat diartikan bahwa Kepuasan anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau dipengaruhi oleh variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empat dan berwujud sebesar 24,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 75,6 persen dipengaruhi faktor lain.

Pada Tabel 6 menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,396 sedangkan F tabel 2,30 (sumber terlampir), maka apa bila nilai F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan jika F hitung < F tabel maka Ho diterima, Pada perhitungan pada Tabel 3.41 menunjukkan F hitung > F tabel artinya ada pengaruh secara Simultan (bersama-sama) antara variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud terhadap kepuasan anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau.

Secara parsial, untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing yang terdiri dari variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud terhadap Kepuasan anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau. Jika Nilai T hitung < T tabel maka Ho



diterima sedangkan jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Berikut Perhitungan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Tabel 7 menunjukkan hasil perhitungan secara Parsial.

**Tabel 7**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda secara Parsial**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Partial $r^2$	Koefisien Regresi	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Signifikan	Keterangan
Kepuasan	Keandalan	0,237	0,236	2,238	1,671	0,020	Ho ditolak
	Daya Tangap	0,045	0,065	0,441	1,671	0,660	Ho diterima
	Jaminan	0,071	0,103	0,687	1,671	0,494	Ho diterima
	Empati	0,232	0,293	2,308	1,671	0,023	Ho ditolak
	Berwujud	0,269	0,260	2,712	1,671	0,008	Ho ditolak

Sumber: Data olahan, 2014.

Dari Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  untuk Variabel Keandalan sebesar 2,238, Empati sebesar 2,308 dan Berwujud sebesar 2,712 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1,671 (Terlampir) sehingga Hipotesisnya  $H_0$  ditolak, maka variabel Keandalan, Empati dan Berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan Variabel Daya Tangap dan Jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan karena nilai  $T_{hitung}$  lebih Kecil dari  $T_{tabel}$  sehingga  $H_0$  diterima.

### C. Penutup

Berdasarkan kesimpulan berikut, maka saran yang dapat penulis berikan kepada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau adalah sebagai berikut:

#### 1. Kebijakan Kualitas Pelayanan

Dari semua kebijakan sudah mengarahkan agar kualitas pelayanan yang dilakukan memberikan pelayanan yang berkualitas dan benar-benar mampu membuat anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan hanya saja ada kebijakan yang dibuat belum mampu dilakukan secara benar dilapangan sehingga membuat kualitas pelayanan tersebut belum memberikan efek yang baik bagi peningkatan kepuasan anggota.

#### 2. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan.

Dari kelima dimensi pelayanan yang dilakukan terdapat nilai indeks untuk masing dimensi yaitu, dimensi Keandalan memiliki nilai sebesar 2.011 atau 80,44 persen, Daya Tangap memiliki nilai sebesar 2.043 atau 81,72 persen, Jaminan memiliki nilai sebesar 2.100 atau 84,00 persen, Empati memiliki nilai sebesar 2.091 atau 83,64 persen dan

Berwujud memiliki nilai sebesar 1.926 atau 77,04 persen. Tampak dari kelima dimensi tersebut dimensi Jaminan memiliki nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 2.100 atau 84,00 persen dan nilai terendah ada pada dimensi Berwujud dengan nilai 1.926 atau sebesar 77,04 persen.

3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

a. Berdasarkan hasil pengujian secara Simultan pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud terhadap Kepuasan anggota menunjukkan pengaruh positif dan kuat yaitu mencapai 7,396 berarti memiliki hubungan yang signifikan, karena  $r_{hitung}$  (7,396) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (2,30). Sementara nilai koefisien determinasi (KD) yang diperoleh adalah 0,244 atau 24,40 persen yang dapat ditafsirkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 24,40 persen terhadap Kepuasan anggota dan 75,60 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar penelitian ini.

b. Berdasarkan hasil pengujian secara Parsial pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud terhadap Kepuasan menunjukkan bahwa dimensi Keandalan, Empati, dan Berwujud memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan dengan masing nilai  $T_{Hitung}$  2,238, 2,308, dan 2,712 sedangkan  $T_{tabel}$  1,671 sehingga  $H_0$  ditolak, sedangkan untuk dimensi Daya Tanggap dan Jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan dengan masing nilai  $T_{Hitung}$  0,441 dan 0,064 sedangkan nilai  $T_{Tabel}$  1,671 sehingga  $H_0$  diterima.

Berdasarkan kesimpulan berikut, maka saran yang dapat penulis berikan kepada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau adalah sebagai berikut:

1. Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau Perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama yang menyangkut dimensi Berwujud seperti membersihkan lingkungan kantor
2. Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan di Mukok Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau perlu menyediakan grasi pakiran yang nyaman dan luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*, edisi pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Credit Union Keling Kumang. *Pola Kebijakan*. Tapang Sambas. CUKK. 2014.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*, edisi pertama. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS, 2013.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis*, edisi pertama, Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, (Marketing Management)* edisi kedua belas, jilid satu. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran (Marketing management)*, edisi ketiga belas, jilid dua. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. *Prinsiples of Service Marketing and Management*. Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Wibowo. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.2012.