

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM ETAM MANDIRI DI SAMARINDA

Sutanto Daniel

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Sutanto_daniel1990@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this journal is the effect of satisfaction of service to credit union members Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri Samarinda.

The results obtained from the test last results obtained F 3.754 F Count>F Table 2.606.t test results obtained that the value of each variable,physical environment with 4,176 t count> t table 2,021,responsiveness to 0.902 t count< t table 2,021,relability with -0,487 t count< t table 2,021,empathy with -0.140 t count< t table 2,021,confidence with 0.101 t count< t table2,021 that not all variables of service quality significantly influence satisfaction of members of cooperatives.

Among the five variables of service quality in the know that most influential variable is the variable physical environment,show that in the analysis of the results of the partial correlation coefficient 0.527 or 52,7%.

Keywords : Service to the satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan pada koperasi simpan pinjam etam mandiri di samarinda mempunyai peranan penting dalam kelangsungan usaha koperasi. Kepuasan koperasi etam mandiri di samarinda harus memiliki terobosan pelayanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank dan asuransi yang sudah mempunyai pelayanan yang di berikan koperasi simpan pinjam etam mandiri di samarinda.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota pelayanan yang di berikan oleh koperasi simpan pinjam etam mandiri dalam pengambilan kebijakan kepada anggota koperasi.

DASAR TEORI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam etam mandiri di Samarinda”, sehingga yang menjadi variable dan indicator penelitian ini adalah pelayanan.

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang atau pun logam mulia.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kegiatan kinerja penampilan sesuatu tidak dapat ditawarkan kepada orang lain yang produk desainnya berwujud dan cepat hilang.

Menurut Lovelock dikutip Pandy Tjiptono (2002;38-39) pelayanan atau jasa dapat di klasifikasikan berdasarkan berbagai criteria,yaitu:

- a) Sifat tindakan jasa
- b) Hubungan dengan pelanggan
- c) Tingkat costumization dan judgement dalam penyampain jasa
- d) Sifat permintaan dan penawaran jasa
- e) Metode penyampain jasa

.Ada lima kriteria penentuan kualitas jasa pelayanan menurut Vincent Gaspersz (2002;238) sebagai berikut :

- a) Keandalan,pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
- b) Keresponan/ketanggapan,kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam

menghadapi masalah yang timbul kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.

- c) Keyakinan pengetahuan dan kecakapan staff dan melakukan yang efektif dengan pelanggan.
- d) Empati memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dan bertanggung jawab atas barang.
- e) Berwujud, kebersihan dan kerapian kantor dan penataan ruangan.

PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan memberikan pembahasan dari hasil analisis dengan metode kuantitatif dan kualitatif.

Dari hasil hitung SPSS maka di peroleh hasil analisa kuantitatif sebagai berikut :

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen	3.8650	.44667	50
Lingkungan fisik	3.8538	.41020	50
Ketanggapan	3.6930	.54255	50
Keandalan	3.7070	.42908	50
Empati	3.7736	.52380	50
Keyakinan	3.7934	.49449	50

Sumber : Hasil Perhitungan Dengan SPSS 14.0

Penjelasan dari tabel tersebut dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Secara umum konsumen atau anggota 50 orang memberikan respon yang ditunjukkan oleh nilai rata – rata (mean) 3.8650 yang berarti mendekati 4 dengan standar deviasi 0.44667

2. Konsumen atau anggota 50 orang yang menjadi respon memberikan pandangan secara rata – rata skor sebesar 3.8538 dengan standar deviasi 0.41020.
3. Konsumen atau anggota 50 orang juga berpendapat bahwa responden yang memberikan pendapatnya dengan rata – rata skor 3.6930 dengan standar deviasi sebesar 0.54225.
4. Konsumen atau anggota 50 orang juga berpendapat bahwa responden yang memberikan pendapatnya dengan rata – rata skor 3.7070 dengan standar deviasi sebesar 0.42908.
5. Konsumen atau anggota 50 orang juga berpendapat bahwa responden yang memberikan pendapatnya dengan rata – rata skor 3.7736 dengan standar deviasi sebesar 0.52380.
6. Konsumen atau anggota 50 orang juga berpendapat bahwa responden yang memberikan pendapatnya dengan rata – rata skor 3.7934 dengan standar deviasi sebesar 0.49449.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan dugaan bahwa variabel Lingkungan Fisik (X_1), Ketanggapan (X_2), Keandalan (X_3), Empati (X_4), dan Keyakinan(X_5) secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang bermakna dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen/anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri Di Samarinda Untuk melihat bagaimana hubungan antara variabel dapat di jelaskan melalui tabel nilai koefisien korelasi berikut:

Coefficients (a)

Model		UC		SC	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.417	.875		1.619	.113					
	Lingkungan Fisik	.614	.147	.564	4.176	.000	.531	.533	.527	.875	1.143
	Ketanggapan	.097	.107	.117	.902	.372	.029	.135	.114	.944	1.059
	Keandalan	-.068	.141	.066	-.487	.629	.056	-.073	-.061	.872	1.147
	Empati	-.026	.186	.030	-.014	.889	.077	-.021	-.018	.335	2.986
	Keyakinan	.021	.203	.023	.101	.920	.116	.015	.013	.315	3.176

a Dependent Variabel : Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Perhitungan Dengan SPSS 14.0

diperoleh nilai koefisien b_1, b_2, b_3, b_4 sehingga dapat dituliskan persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut :

$$Y = 1.417 + 0.614X_1 + 0.97X_2 - 0.68X_3 - 0.26X_4 + 0.21X_5$$

persamaan regresi di atas menjelaskan bahwa nilai koefisien regresi adalah perubahan variabel terikat terhadap variabel bebasnya, maka persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel X_1 (Lingkungan Fisik), mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen atau anggota koperasi.
2. Variabel X_2 (Ketanggapan), mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Variabel X_3 (Keandalan), mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen,

4. Variabel X_4 (Empati), mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen,
5. Variabel X_5 (Keyakinan), mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen

Nilai konstanta sebesar 1.417, artinya jika nilai seluruh variabel independen/bebas yang terdiri dari $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan $X_5 = 0$ maka minat konsumen atau anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri Di Samarinda untuk bertransaksi hanya sebesar 1.417.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel – variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikatnya dapat dilihat pada koefisien determinasi melalui uji F. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel ANOVA berikut ini :

Model Summary (b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate	Change Statistics					Durbin Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F change	
1	.547 (a)	.299	.219	.39465	.299	3.754	5	44	.005	1.818

a Predictors : (Constant), Keyakinan, Ketanggapan, Keandalan, Lingkungan Fisik, Empati

b Dependent Variable : Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS versi 14.0

Nilai R^2 sebesar 0.299 (29,9%) yang dapat ditafsirkan bahwa model regresi linear berganda ini secara bersama – sama variabel bebasnya (independent) memberikan kontribusi terhadap variabel terikatnya (dependent) sebesar 29,9%.

Uji t pertama kali dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan tabel pada tingkat signifikan (5%).

Dasar perbandingan antara t hitung dengan tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Lingkungan Fisik : Dari hasil perhitungan t hitung yang merupakan variabel lingkungan fisik sebesar 4.176 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Besarnya r^2 parsial untuk variabel lingkungan fisik adalah sebesar 0,527 yang berarti variabel lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 52,7%.
2. Variabel Ketanggapan : Dari hasil perhitungan t hitung yang merupakan variabel ketanggapan sebesar 0.902 dengan tingkat

signifikansi sebesar 0.372. Besarnya r^2 parsial untuk variabel ketanggapan adalah sebesar 0,114 yang berarti variabel ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 11,4%.

3. Variabel Keandalan : dari hasil perhitungan t hitung yang merupakan variabel keandalan sebesar -0.487 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,629. Besarnya r^2 parsial untuk variabel keandalan adalah sebesar -0,061 yang berarti variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar -6.1% .
4. Variabel Empati : dari hasil perhitungan t hitung yang merupakan variabel keandalan sebesar -0.140 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,889. Besarnya r^2 parsial untuk variabel empati adalah sebesar -0.018 yang berarti variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar -1.8%.
5. Variabel Keyakinan : dari hasil perhitungan t hitung yang merupakan variabel keandalan sebesar 0.101 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,920. Besarnya r^2 parsial untuk variabel keandalan adalah sebesar 0,301 yang berarti variabel keyakinan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 30,1%.

Berdasarkan analisis korelasi parsial diperoleh nilai yang paling besar adalah variabel lingkungan fisik dengan nilai koefisien korelasinya sebesar 0,527 atau 52.7%. yang memberi pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri Di Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan koperasi memberikan arti penting terhadap kepuasan anggota melakukan koperasi simpan pinjam.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan atau pengujian hipotesis pertama yaitu nilai uji F, di peroleh F_h sebesar 3,754 > F_t sebesar 2,606.
2. Diantara kelima variabel kualitas pelayanan di ketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah variabel lingkungan fisik, yang di tunjukan dari hasil analisis koefisien korelasi parsial yang memiliki nilai yang paling besar yaitu sebesar 0,527 atau 52,7%

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis maka saran penelitian ini sebagai berikut :

1. Pimpinan atau ketua koperasi simpan pinjam etam mandiri di samarinda sebagai orang yang memegang keputusan ,bisa mengacu pada variabel-variabel dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah di berikan kepada anggota koperasi.
2. Ketua atau pimpinan dan staf koperasi simpan pinjam etam mandiri di samarinda bias mengacu kepada variabel-variabel dalam penelitian ini, untuk terus memupuk kepercayaan

dan mempertahankan kerja yang selama ini dapat membanmngun komitmen masyarakat denagn variabel lingkungan fisik yang mendominasi penilaian para anggota, hendaklah ketersediaan tenaga kerja profesioanal di tingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David, 2009, Strategic Marketing Management, John Weley & Sons, inc. New York PT. Mitra Utama Jakarta.*
- Assauri Sofyan, 2001, Manajemenm Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi, Rajagrafindo Edisi Perdana, Jakarta.*
- Aubrey Wilson . 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Terjemahan oleh sitor stumorang, Pustaka presindo, Jakarta.*
- Alma Buchari, 2003, Kewirausahaan, Penerbit CV. Alfabeta, Bnadung*
- Kotler Philip. 2000. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengawasan, Terjemahan Elen gunawan, Penerbit erlangga Edisi Ketiga, Yogyakarta*

