

## **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUAAN NASABAH DI BTM SURYA UTAMA PALANG**

Andini Eka Fitri<sup>1\*</sup>, Muhammad Yusuf<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Ronggolawe

Email : andiniekafitri6@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BTM Surya Utama Palang kecamatan Tuban. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional, dan dengan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BTM Surya Utama Palang yang berjumlah 100 orang, dengan menggunakan teknik sample random sampling. Teknik pengumpulan data dengan menyebar angket kepada responden, wawancara, dan dokumentasi. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda Pengujian hipotesis menggunakan uji secara simultan (uji F), uji secara parsial (uji t) dan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini menggunakan proram SPSS 16. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan variable fasilitas berpengaruh secara kuat terhadap variabel kepuasan, variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan variabel pelayanan dan fasilitas sama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTM Surya Utama Palang.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini persaingan didunia perbankan sangat ketat. Setiap bank dituntut untuk tetap dan mempertahankan nasabah yang sudah ada atau menambah nasabah baru, kepuasan nasabah adalah factor yang utama tentunya nasabah akan bertahan dan tidak akan pindah ke perusahaan baru. Untuk menjaga kepuasan nasabah cara yang baik dan tepat adalah memperbaiki dan dibenahi kembali peningkatan dari segi pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang harus disesuaikan dengan kepuasan nasabah [1].

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dirasa sebagai factor utama dalam memberikan kontribusi tetap. Philip Kotler, mengatakan bahwa: “seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”. Oleh sebab itu bank harus bisa memberikan layanan yang lebih baik agar nasabah tidak berpindah kepada bank lain. Karena kita tahu yang dicari oleh nasabah adalah bank dengan kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu penyebab rendahnya loyalitas nasabah pada koperasi adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan koperasi sehingga membuat nasabah enggan menabung dan menggunakan fasilitas yang berikan koperasi, hal tersebut menyebabkan ketidak kepuasan anggota nasabah terhadap pelayanan koperasi tersebut dan berdampak pada loyalitas, pelayanan saat ini yang dibutuhkan masyarakat pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga nasabah dan anggota koperasi dapat mencapai tujuan koperasi tersebut [2].

Dilihat pada tingkat pada kepetingannya kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap produk barang atau biaya yang dikeluarkan agar mendapat keuntungan yang bagus tercipta nilai pelanggan. nilai produk sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, didasarkan persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut [3].

Adanya kualitas pelayanan yang baik dari strategi pemasaran jasa kualitas pelayanan sebagai bagian besar bagi keberhasilan perusahaan. Para konsumennya akan menciptakan kepuasan dengan adanya kualitas yang baik, konsumen akan membandingkan bproduksi atau jasa yang di terimahnya, setelah

konsumen merasa benar-benar merasa puas mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengajak bergabung dan kerja sama kedalam perusahaan tersebut.

Kotler mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fasilitas yang disediakan oleh pihak perusahaan jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Lupioadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan, sarana prasarana, dan keadaan lingkungan sekitar dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (Gedung) perlengkapan dan peralatan yang termasuk fasilitas dapat berupa alat benda-benda, perlengkapan, uang, ruang, tempat kerja. Fasilitas dapat disimpulkan bahwa segala sesuatu yang mempermudah pelanggan dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan bank kepada nasabah [1-3].

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Produk dan nilai jasa adalah usaha yang mengenai pelayanan fasilitas, dalam usaha fasilitas terutama dalam jasa yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, penilaian konsumen didasari dalam suatu usaha dalam perusahaan atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan tersebut.

Jumlah nasabah pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan sangat dratis ini mengakibatkan. Pada perusahaan atau BTM menjadi tidak stabil, dan sebagian anggota tidak memenuhi pembayaran simpanan wajib dan simpanan pokok dan ada yang mengundurkan diri dan lapoan pertanggung jawaban pengurus saat ini BTM melayani unit simpan pinjam, pembayaran Listrik, pembayaran Telepon, pembayaran DAM.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi kepada masyarakat yang terus berkembang, perkembangan koperasi di Kecamatan Palang sangat menurun data pada bulan Desember Tahun 2018 Jumlah Nasabah mencapai Rp. 313.591.232 sedangkan pada bulan Desember Tahun 2019 Nasabah mencapai Rp.

313.069.845 Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti melakukan penelitian terkait dengan kepuasan nasabah dengan judul “ Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BTM Surya Utama “

## **KAJIAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan nasabah yang semakin melekat erat dan nasabah tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan perlu menguasai unsur-unsur berikut ini: 1. Kecepatan 2. Ketepatan dan akurat. 3. Keamanan. 4. Keramahan. 5. Kenyamanan. keempat unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu unsur tersebut diabaikan. Setiap karyawan harus memiliki ketrampilan diantaranya berpenampilan menarik serta ramah, memperlihatkan gairah kerja dan selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dengan baik maupun kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan yang paling penting adalah mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik, Sundiman dan Putra, 2016 [4].

### **Fasilitas**

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai jasa dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung pihak kenyamanan konsumen. Menurut Lupioadi fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang

berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas [5].

### **Kepuasan Nasabah / Konsumen**

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pelanggan dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka, pelanggan puas jika harapan mereka melebihi pelanggan yang puas akan setia lebih dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Tujuan perusahaan tidak hanya mendapatkan pelanggan namun juga mempertahankan pelanggan Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirahasiakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara kinerja dari fungsi yang di rasakan dengan harapan. tingkat kepuasan pelanggan dapat mengalami salah satu dari yang umum untuk perusahaan berwawasan, pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran tingkat kepuasan perusahaan yang tinggi mencapai tingkat dan memastikan bahwa pasar sasaran mereka tahu juga tentang hal itu [6-7].

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Menurut Sugiono [8] “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument peneliti, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Adapun menurut Sugiono [8] “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi

gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya”.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Perusahaan yang menjadi obyek penelitian adalah Lokasi BTM Surya Utama sangat strategis, yaitu di Jalan Raya Gresik. Desa Glodog Kecamatan Palang Kabupaten Tuban utaranya jalan raya yang menghadap ke selatan yang merupakan pusat kegiatan ekonomi masyarakat sekitar. Berbadan hukum: 004/BH/XVI.28/414.005/2012 27 April 2012. Letak yang strategis ini, BTM Surya Utama lebih efektif dan efisien dalam memasarkan produk-produknya, karena masyarakat bisa dengan mudah mengetahui keberadaan BTM Surya Utama. Pada tanggal 20 Maret 2020 pengajuan Izin Observasi dilanjut pada tanggal 22 maret mulai observasi sampai selesai.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah subyek penelitian. Dalam wilayah penelitian apabila seorang ingin meneliti semua elemen yang ada maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan populasi menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah BTM Surya Utama Paang yang berjumlah 313.069.845 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut . Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Data sampel dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau disebut **simple random sampling**, banyak nasabah yang dipilih berdasarkan jumlah populasi yang digunakan sebanyak 100 nasabah, sehingga jumlah yang dihasilkan dengan rumus Slovin

### Jenis dan Sumber Data

Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data non-numerik. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. Menurut Sugiyono data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum dari koperasi BTM Surya Utama Palang.

Data kuantitatif adalah data yang dapat di input ke dalam skala pengukuran statistik. Fakta dan fenomena dalam data ini tidak dinyatakan dalam bahasa alami, melainkan dalam numerik. Menurut Sugiyono data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil angket yang diberikan kepada nasabah koperasi BTM Surya Utama Palang.

### Sumber Data

Sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data yang diperoleh dari kepala unit BTM Surya Utama Palang, manajer maupun nasabah BTM Surya Utama Palang. Dari penelitian ini yang menjadi data primer adalah jawaban konsumen terhadap kuisioner yang diajukan. Rancangan dalam penelitian survey karena penulis menggunakan survey dalam memperoleh data dan keterangan langsung pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer :

1. Kuisioner/angket yang diberikan kepada nasabah/responden BTM Surya Utama Palang.
2. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak perusahaan.

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkembang dengan penelitian ini.

### Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2013:222) “dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk menggumpulkan data”. Oleh karena itu instrument yang teruji validitas dan reabilitas belum tentu valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak digunakan dengan tepat dalam pengumpulan data. Instrument dalam penelitian kuantitatif dapat berupa pedoman wawancara, angket (kuesioner). Angket (kuesione) merupakan

salah satu cara pengumpulan data dengan menyebarkan jumlah pertanyaan atau pernyataan. Angket tersebut berisi tentang pernyataan atau pertanyaan kualitas, fasilitas dan kepuasan nasabah di BTM Surta Utama Palang terhadap responden 100 masing-masing terdiri dari X1 10 pertanyaan, X2 6 pertanyaan, Y 7 pertanyaan total keseluruhan 23.

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social dalam penelitian, fenomena social ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, selanjutnya disebut dengan variable penelitian. Bentuk skala likert disajikan dalam 5 (lima) kategori jawaban, yaitu ungkapan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju untuk skor alternative dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Skor Alternatif

Sangat setuju (SS) diberi skor	<b>5</b>
Setuju (S) diberi skor	4
Kurang Setuju (KS) diberi skor	3
Tidak Setuju (TS) diberi skor	2
Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor	1

### Hasil Analisis Data

#### Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap responden melalui kuesioner mengenai Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BTM Surya Utama Palang, hasil ujian validitasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 dan table 4.4 sebagai berikut

Tabel 2. Validitas Variabel X1 (Pelayanan)

No Item Soal	Corrected Item Total Correlation	R tabel	Keterangan
<b>X1.1</b>	571	0,197	VALID
<b>X1.2</b>	662	0,197	VALID
<b>X1.3</b>	528	0,197	VALID
<b>X1.4</b>	629	0,197	VALID
<b>X1.5</b>	592	0,197	VALID
<b>X1.6</b>	738	0,197	VALID
<b>X1.7</b>	673	0,197	VALID
<b>X1.8</b>	542	0,197	VALID
<b>X1.9</b>	597	0,197	VALID
<b>X1.10</b>	570	0,197	VALID
<b>Total X1</b>	1	0,197	VALID

Sumber: Dats diolah SPSS v.16

Dari table 2 pengujian instrument yang dilakukan 100 responden memiliki nilai r table pada tingkat signitifikan 5% adalah 0.197. artinya nilai item tiap variable ataubitem-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner variable X1 akan dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar pada nilai r table. Berdasarkan table output diatas dapat diketahui bahwa 10 butir soal dari X1 dapat diyatkan semua valid.

Tabel 3. Validitas Variable X2 (Fasilitas)

No Item Soal	Corrected Item Total Correlation	R tabel	Keterangan
X2.1	786	0,197	VALID
X2.2	803	0,197	VALID
X2.3	758	0,197	VALID
X2.4	790	0,197	VALID
X2.5	822	0,197	VALID
X2.6	646	0,197	VALID
Total X2	1	0,197	VALID

Sumber: Data diolah SPSS v.16

Dari table 3 pengujian instrument yang dilakukan 100 responden memiliki nilai r table pada tingkat signitifikan 5% adalah 0.197. artinya nilai item tiap variable ataubitem-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner variable X2 akan dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar pada nilai r table. Berdasarkan table output diatas dapat diketahui bahwa 6 butir soal dari X2 dapat diyatkan semua valid.

Tabel 4. Validitas Variabel Y (Kepuasan)

No Item Soal	Corrected Item total Correlation	R Tabel	Keterangan
Y1	702	0,197	VALID
Y2	709	0,197	VALID
Y3	700	0,197	VALID
Y4	755	0,197	VALID
Y5	628	0,197	VALID
Y6	641	0,197	VALID
Y7	718	0,197	VALID
Total Y	1	0,197	VALID

Dari table 4 pengujian instrument yang dilakukan 100 responden memiliki nilai r table pada tingkat signitifikan 5% adalah 0.197. artinya nilai item tiap variable ataubitem-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner variable Y akan dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih

besar pada nilai r table. Berdasarkan table output diatas dapat diketahui bahwa 7 butir soal dari Y dapat diyatkan semua valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas terhadap responden melalui kuesioner mengenai Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di BTM Surya Utama Palang, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut

Tabel 5. Reliabilitas Variabel X1,X2,dan Y  
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha
Pelayanan	0,811
Fasilitas	0,825
Kepuasan	0,859

Sumber: Data diolah SPSS v.16

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (a). suatu variable dinyatakan reliable jika nilai Crobach Alpha > 0,6, dimana nilai 0,6 memiliki kriteria kurang baik dari 0,7 cukup atau dapat diterima, dan diatas 0,8 dinyatakan baik.

Setelah dilakukan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini maka dapat dari data tabel 4 (*Reliability Statistics*) diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variable X1 sebesar 0,811 > 0,6; X2 sebesar 0,825 > 0,6; Y sebesar 0,859 > 0,6. Karena nilai Cronbach Alpha untuk variable X1 sebesar 0,811: X2 sebesar 0,825; Y sebesar 0,859 lebih besar dari 0,6 maka nyatakan Reliabel

### Uji Normalitas

Uji *normalitas* data bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variable berdistribusi secara normal atau tidak. Berikut ini adalah output data hasil oalhan SPSS V.16 yang dapat dilihat dari tabel 4.9

Tabel 6. Normalitas data variable X1, X2, dan Y  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.61964412
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.043
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.740
Asymp. Sig. (2-tailed)		.644
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data		

Dari output tabel 6 dapat dilihat bahwa jumlah data (N) adalah 100; deviation 2.61964412; absolute 0,074; differences positive 0,043; negative -0,074; Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,740 dan signifikan 0,644. Karena signifikansi (Asymp Sig) > 0,05, maka Ho diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa distribusi populasi Variable Pelayanan normal.

Tabel 7 Persamaan Regresi Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	3.447	2.390		1.442
pelayanan	.199	.068	.241	2.922
Fasilitas	.585	.086	.563	6.830

Sumber : Data primer setelah diolah ,2020

Berdasarkan analisis data yang diperoleh menggunakan SPSS 16, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 3,447 + 0,199X_1 + 0,585X_2 + e$  Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan

1. Nilai constant adalah 3,447, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kepuasan dan pelayanan dan fasilitas( nilai  $X_1$  dan  $X_2$  adalah 0) maka kepuasan nasabah BTM Surya Utama 3,447 satuan.
2. Nilai koefisien regresi pelayanan adalah 0199, artinya jika pelayanan( $X_1$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel fasilitas ( $X_2$ ) dan konstanta adalah 0, maka

pelayanan nasabah BTM Surya Utama meningkat sebesar 0,199. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang diberikan ke pada nasabah berkontribusi positif bagi kinerja karyawan, sehingga makin sering di beri pelayanan yang bagus maka nasabah BTM Surya Utama akan meningkat.

3. Nilai koefisien regresi fasilitas adalah 0,585, artinya jika fasilitas ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan ( $X_1$ ) dan konstanta adalah 0, maka fasilitas yang didapatkan nasabah akan meningkat sebesar 0,265. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas yang diberikan kepada para nasabah sehingga makin sering fasilitas yang diberikan kepada nasabah BTM Surya Utama, maka makin banyak peningkatan nasabah.

### Hasil Uji T

Pengambilan kesimpulan adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikansi 0,05 pedoman yang digunakan:

- a. Jika thitung > t tabel maka X berpengaruh secara signifikan terhadap Y.
- b. Jika thitung < t tabel maka X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y

Tabel 8. Hasil Uji T Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.447	2.390		1.442	.152
pelayanan	.199	.068	.241	2.922	.004
Fasilitas	.585	.086	.563	6.830	.000

Sumber : Data diolah SPSS v 16

Berdasarkan tabel 4.6.2 dengan mengamati baris, kolom t dan sig. Bisa dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Variabel pelayanan( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTM Surya Utama Hal ini terlihat dari signifikan pelayanan ( $X_1$ )  $0,004 < 0,05$

Dari nilai t tabel =  $t(\alpha/2;n-k-1) = 0,05/2;100-2-1 = (0,025;97) = 1.98472$  Berikut nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,922 > 1.98472$ ), maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi

- terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.
- 2) pengaruh Variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTM Surya Utama. hal ini terlihat dari signifikan Fasilitas (X2)  $0.000 < 0,05$ .

Dari nilai t tabel =  $t(\alpha/2;n-k-1) = 0,05/2;100-2-1) = (0,025;97) = 1.98472$  Berikut nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,830 > 1.98472$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh fasillitas terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.

## UJI F

Dilakukan untuk melihat pengaruh variable bebas terhadap variable terikat.

Tabel 9. Hasil Uji F ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	718.769	2	359.385	51.311	.000 <sup>a</sup>
Residual	679.391	97	7.004		
Total	1398.160	99			

- a. Predictors: (Constant), fasilitas, pelayanan  
 b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 51.311 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,19 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $51.311 > 3,19$  dan tingkat sugnifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan da fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTM Surya Utama Palang.

## Koefisien determinasi (R)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat.

Tabel 4.13 Koefisien determinasi (R)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.504	2.647

- b. Predictors: (Constant), fasilitas, pelayanan

Berdasarkan tabel diatas 4.13, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,717. Artinya tedapat hubungan yang kuat antara variable bebas dengan variable terikat. Presentase pengaruh variable terikat yang diajuhkan oleh koefisien determinasi silmutan sebesar 0,514 Hal ini berarti naik turunnya variable terikat yaitu kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variable bebas sebesar 51,4% sedangkan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh variable lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan maka dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Variabel pelayanan(X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTM Surya Utama Hal ini terlihat dari signifikan pelayanan (X1)  $0,004 < 0,05$

1. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik (Tangibel) ( $X_1$ ) , secara parsial terbukti pengaruh terhadap kepuasan nasabah. dari nilai t tabel =  $t(\alpha/2;n-k-1) = 0,05/2;100-2-1) = (0,025;97) = 1.98472$  Berikut nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,922 > 1.98472$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh fasillitas terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. pengaruh Variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTM Surya Utama. hal ini terlihat dari signifikan Fasilitas (X2)  $0.000 < 0,05$ . Dari nilai t tabel =  $t(\alpha/2;n-k-1) = 0,05/2;100-2-1) = (0,025;97) = 1.98472$  Berikut nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,830 > 1.98472$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh fasillitas terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.
3. nilai  $F_{hitung}$  sebesar 51.311 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,19 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $51.311 > 3,19$  dan tingkat sugnifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan da fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTM Surya Utama Palang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wahibur Rohhman. 2016. *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di kabupaten Kudus.*
- [2] Auli Lucky Turiansyah. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.*
- [3] WIWI WIDIYAH. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalah Indonesia Cabang Cirebon.*
- [4] Bunga Anadesta Hanri Putri, Bambang Trisetyo Eddy, Tutik Dalmyiatun. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang.*
- [5] Irwan Christanto Edy, Shandy Marsono, Supriyono. 2018. *Pelatihan: Strategi Pemberdayaan Koperasi Di Era Digital Pada Ksb 210 Sumber Surakarta.*
- [6] Rizqa Ramadhaning Tyas, Ari Setiawan. 2012. *Pengaruh Lokasi vdan Kualitas Pelayanan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang.*
- [7] Seanewati Oetama. 2017. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt.Bank Mandiri (Persero) Tbk.*
- [8] Sugiono. 2013. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.*