

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Peminjam 10 Juta Tahun 2021

Restu Widiandari

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri
E- Mail: restuwa18@gmail.com

Ustadus Sholihin

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri
E- Mail: tadus72@gmail.com

Edi Murdiyanto

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri
E- Mail: edimurdiyanto@uniska-kediri.ac.id

Abstract. *Influence of Service Quality of the Activity Management Unit which consists of variables physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and attention (empathy) are very important for find out how much influence it has on Unit customer satisfaction Activities Manager at the Institutional Inter-Village Cooperation Agency in Banyakan Kediri District. By knowing this relationship, the parties The Activity Management Unit can estimate how the community will respond regarding the services that have been provided so that plans can be made and improve the services that will be provided in the future. The sampling technique in this research used purposive sample and in accordance with quantitative research. Meanwhile, the samples taken is a customer of the Banyakan District Activity Management Unit. The data obtained through Questionnaire I questionnaires, observations and interviews. From the results analysis that has been carried out, the research results show that quality service has a significant effect on customer satisfaction. That matter It is known from the results of the correlation analysis as follows: r value = 0.962 or 96.2% which means the magnitude of the correlation is close to 100%.*

Keywords: *There are many UPKs in BKAD Institutions*

Abstrak. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pengelola Kegiatan yang terdiri dari variabel bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) sangat penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Unit Pengelola Kegiatan pada Kelembagaan Badan Kerja Sama Antar Desa di Kecamatan Banyakan Kediri. Dengan mengetahui hubungan tersebut, maka pihak Unit Pengelola Kegiatan dapat memperkirakan bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat membuat perencanaan dan memperbaiki pelayanan yang akan diberikan diwaktu yang akan datang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampel dan sesuai dengan penelitian kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil adalah nasabah Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Banyakan. Data yang diperoleh melalui Kuesioner I angket, observasi dan wawancara. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut diketahui dari hasil analisis korelasi sebagai berikut : nilai $r = 0,962$ atau 96,2 % yang berarti besarnya korelasi mendekati 100 %.

Kata Kunci: UPK Pada Kelembagaan BKAD Banyakan

LATAR BELAKANG

Sejak Pandemi yang terjadi dua tahun belakang ini, banyak terjadi pengangguran dan lesunya kegiatan ekonomi di Indonesia juga di dunia, karena pandemik telah melumpuhkan berbagai aktifitas kehidupan manusia. Akibat dari pandemi menyebabkan kegiatan ekonomi, sosial dan berbagai kegiatan lain menjadi berhenti. Wabah Covid 19 ini telah menginfeksi hampir seluruh dunia berdampak pada semua dimensi, dampak yang sangat dirasakan adalah UMKM dan pariwisata, dan kegiatan sosial lainnya.

Pemerintah dalam hal ini membantu memberikan berbagai dukungan modal yang dibutuhkan masyarakat. Diantaranya dengan program pemerintah seperti UMKM, BLT, dan program lainnya. Diantaranya program yang sudah ada saat ini diantaranya program pemberdayaan masyarakat pada Unit Pengelola Kegiatan. Unit Pengelola Kegiatan adalah usaha berupa jasa simpan pinjam perempuan dan usaha ekonomi produktif yang bertujuan memberdayakan masyarakat perdesaan secara mandiri guna pengentasan kemiskinan masyarakat sesuai dengan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan.

Simpan Pinjam Perempuan (SPP) dan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) merupakan kegiatan pemberian permodalan untuk kelompok perempuan yang memiliki kegiatan usaha (UMKM) atau kegiatan usaha ekonomi produktif. Adapun bentuk kegiatan SPP adalah memberikan dana pinjaman sebagai tambahan modal kerja bagi kelompok perempuan. UPK sebagai jasa simpan pinjam tanpa angunan dan bersifat kelompok memberikan pinjaman tanggung renteng (dimana kelompok peminjam berkewajiban untuk saling mengingatkan dalam hal pembayaran angsuran dll)

Proses pengambilan keputusan dalam pemasaran di atur, dan tujuan dikoordinasikan. Oleh karena itu pemasaran akan membantu perusahaan pemerintah membuat keputusan yang lebih baik. Kepuasan Nasabah adalah tingkat kesesuaian antara jasa pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Kualitas Layanan sedemikian rupa sehingga keunggulan kompetitif perusahaan diukur terhadap jaminan kualitas sebagai perhatian utama.

Berdasarkan penjelasan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut dan telah memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada peminjam 10 jt di Unit Pengelola Kegiatan di kecamatan Banyakan Kediri Tahun 2021”.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan atau proses manajerial di mana orang berkumpul dan berinteraksi untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Manajemen Pemasaran

Menurut Tjiptono (2012:2), “Manajemen pemasaran mengacu pada berbagai tindakan perusahaan yang direncanakan, harga, dan didistribusikan untuk memenuhi kebutuhan khalayak sasaran untuk mencapai tujuan. Dengan secara konsisten menawarkan barang dan nilai kepada pelanggan, manajemen pemasaran yang kompeten dapat secara efektif menjembatani permintaan mereka”.

Pemasaran Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2016) “Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran serta menarik, mempertahankan, dan memperluas basis pelanggan melalui penciptaan dan penyebaran nilai pelanggan yang unggul.”

Pemasaran jasa sebagai pemasaran yang bersifat immaterial dan intangible yang terjadi ketika produsen berinteraksi dengan konsumen (Umar, 2012:45)

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2014:211) “Layanan adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain; itu pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada akuisisi properti apa pun”.

Menurut Lewis et al., yang disebutkan oleh Tjiptono (2014:121), menyatakan bahwa tergantung seberapa efektif kuantitas layanan yang ditawarkan dapat memuaskan harapan pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan harus dipenuhi, dan pengiriman harus akurat dan sesuai dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan terhadap keinginan dan keinginan pelanggan menentukan tingkat kualitas pelayanan.

Kepercayaan

Keyakinan adalah pendapat yang dipegang seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan didasarkan pada informasi, penilaian, dan emosi (Kotler dan Armstrong 2010). Kepercayaan didefinisikan oleh Mowen dan Minor dalam Donii June (2017:p.116) sebagai “semua informasi konsumen dan semua penilaian konsumen mengenai produk, kualitas, dan keunggulan”. Menurut Rousseu et al dalam Donni Juni (2017, p116) “Kepercayaan adalah masalah psikologis yang membuatnya sulit untuk menerima hal-hal yang didasarkan pada perilaku baik orang lain”.

Kepuasan Nasabah/Pelanggan

Menurut Khatimah (dalam Kotler 2011:17), “kepuasan didefinisikan sebagai emosi yang dialami saat membandingkan hasil suatu produk (real product performance) dengan harapan sebelumnya. Konsumen akan puas jika kinerja aktual produk (atau layanan) sesuai dengan harapan; sebaliknya, jika kinerja aktual produk (atau layanan) melebihi atau lebih tinggi dari harapan, klien akan merasa sangat puas dan gembira. Konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja riil produk (barang atau jasa) tidak sesuai dengan harapannya”.

Teori Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan citra bagi suatu perusahaan, karena menyangkut pertaruhan reputasi bagi perusahaan. Menurut David (2019) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Kediri” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Mandiri.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan nasabah adalah Sebuah proses yang terbentuk dari waktu ke waktu, berkembang secara bertahap, dan terakumulasi dalam industri perbankan. Menurut Kirana & Salim (2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan adalah cara untuk mengukur seberapa sukses suatu layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepercayaan dibangun atas sejumlah karakter baik menjaga hubungan, menerima pengaruh, terbuka dalam komunikasi, mengurangi pengawasan, kesabaran, memberikan pembelaan, menerima resiko, kenyamanan dan kepuasan (Doni Juni, 2017:118).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019:16) “sebagai metode penelitian yang dilandasi filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019 : 126) bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah yang menggunakan pelayanan jasa Unit Pengelola Kegiatan yang berjumlah 110 orang dan terdiri dari 35 kelompok peminjam 10 juta, dimana sistem yang digunakan adalah sistem tanggung renteng yang mendapatkan IPTW (Intensive Pembayaran Tepat Waktu) pada bulan Januari 2021 sampai bulan Desember 2021.

Menurut Sugiyono (2019 :127) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Sampel yang digunakan ini adalah pelanggan yang akan menggunakan jasa pinjaman 10 juta yang ada di Unit Pengelola Kegiatan pada Kelembagaan Badan Kerjasama Antar Desa di Kecamatan Banyakan Kediri Tahun 2021. Angket dibagikan sebanyak 86 orang.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berate menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur..

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner dapat diukur dengan menggunakannya sebagai indikator variabel atau konstruk (Ghozali: 2018: 45–46). Ketika nilai Cronbach's alpha konstruk atau variabel lebih besar dari 0,7, maka dianggap dapat dipercaya (proper), dan bila lebih rendah dari 0,7, dikatakan unreliable.

3. Uji Asusmsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang ada dalam sebuah model berdistribusi tersebut mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak. Jika data

tidak berdistribusi normal, maka hasil analisis akan menjadi bisa. Uji normalitas dilakukan menggunakan grafik histogram.

2) Uji Linieritas

Menurut Ghazali (2018:167), suatu uji atau analisis yang dilakukan dalam penelitian harus berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang jelas. Tujuannya untuk mengetahui hubungan variable bebas dengan variabel terikat.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variable bebas atau tidak.

4) Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turun) variable dependen, bila dua atau lebih variable independent sebagai factor predictor dimanipulasi/ dinaik turunkan nilainya (Sugiyono 2019:188)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

(Sumber : Sugiyono, 2019)

5. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2018:101-102), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independent secara individual apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependent. Pengambilan keputusan pada uji statistic F dan uji statistik t dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan pada taraf kepercayaan 0,05 jika nilai signifikan terhadap variable dependent, jika nilai signifikan < 0,05 maka variable independent berpengaruh signifikan terhadap variable dependent

6. Uji f (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas/ independent secara Bersama sama (simultan) terhadap variable terikat/dependent dengan nilai signifikan F. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Dalam penelitian ini uji F untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Ghozali 2018:98)

7. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sujarweni (2019), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel | Item | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | X1.1 | 0,611 | 0,178 | Valid |
| | X1.2 | 0,636 | 0,1786 | Valid |
| | X1.3 | 0,835 | 0,1786 | Valid |
| | X1.4 | 0,846 | 0,1786 | Valid |
| | X1.5 | 0,790 | 0,1786 | Valid |
| | X1.6 | 0,774 | 0,1786 | Valid |
| | X1.7 | 0,807 | 0,1786 | Valid |
| | X1.8 | 0,819 | 0,1786 | Valid |
| | X1.9 | 0,766 | 0,1786 | Valid |
| | X1.10 | 0,687 | 0,1786 | Valid |
| Kepercayaan (X_2) | X2.1 | 0,798 | 0,1786 | Valid |
| | X2.2 | 0,803 | 0,1786 | Valid |
| | X2.3 | 0,801 | 0,1786 | Valid |
| | X2.4 | 0,873 | 0,1786 | Valid |
| | X2.5 | 0,787 | 0,1786 | Valid |
| | X2.6 | 0,764 | 0,1786 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y1 | 0,842 | 0,1786 | Valid |
| | Y2 | 0,847 | 0,1786 | Valid |
| | Y3 | 0,771 | 0,1786 | Valid |
| | Y4 | 0,891 | 0,1786 | Valid |
| | Y5 | 0,879 | 0,1786 | Valid |
| | Y6 | 0,859 | 0,1786 | Valid |
| | Y7 | 0,662 | 0,1786 | Valid |
| | Y8 | 0,737 | 0,1786 | Valid |
| | Y9 | 0,829 | 0,1786 | Valid |
| | Y10 | 0,893 | 0,1786 | Valid |
| | Y.11 | 0,757 | 0,1786 | Valid |
| | Y.12 | 0,767 | 0,1786 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai r_{tabel} sesuai dengan tabel df sebesar 0,1786 artinya nilai r hitung masing-masing variabel $> r_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel | Standart Reliabilitas | Crombach's Alpha | Keterangan |
|------------------------------|-----------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,7 | 0,917 | Reliabel |
| Kepercayaan (X_2) | 0,7 | 0,890 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,7 | 0,952 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai cronbach's alpha masing-masing variabel $> 0,7$ artinya variabel tersebut reliabel. Dapat disimpulkan bahwa item-item pada penelitian tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

| Variabel | Nilai Assymp. Sig (2-tailed) | Nilai Signifikan | Keterangan |
|------------------------------|------------------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,200 | 0,05 | Normal |
| Kepercayaan (X_2) | 0,223 | 0,05 | Normal |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,159 | 0,05 | Normal |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai Assymp. Sig (2-tailed) masing-masing variabel $>$ nilai signifikan 5 % (0,05) artinya data penelitian yang telah dilakukan dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 4. Uji Linearitas

| Variabel | Nilai Sig Deviation From Linearity | Nilai Signifikan | Keterangan |
|--|------------------------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah | 0,060 | 0,05 | Linear |
| Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah | 0,088 | 0,05 | Linear |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan uji linearitas dilihat nilai signifikan deviation from linearity masing-masing variabel $> 0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

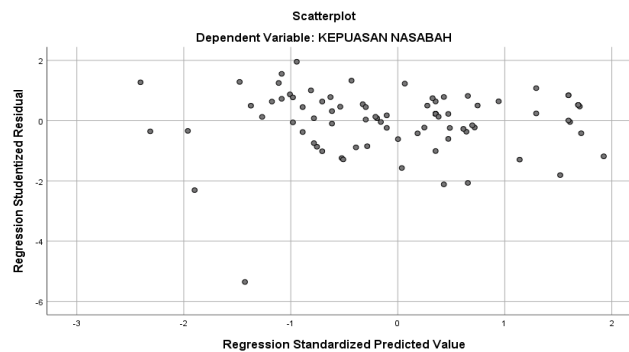
| Variabel | VIF | Keterangan |
|------------------------------|-------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 3,659 | Non Multikolinearitas |
| Kepercayaan (X_2) | 3,659 | Non Multikolinearitas |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan uji multikolinearitas dilihat nilai VIF masing-masing variabel < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Uji Heterskedasitas Scatterplot



Berdasarkan uji heteroskedasitas dengan scatterplot titik-titik tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi | t_{hitung} | Signifikan | Keterangan |
|---------------------------------|-------------------|--------------|------------------|----------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 1,666 | 22,586 | 0,000 | H_1 diterima |
| Kepercayaan (X_2) | 0,892 | 7,429 | 0,000 | H_1 diterima |
| Konstanta | | | 2,209 | |
| Nilai Korelasi R (R) | | | 0,962 | |
| Koefisien Determinasi (R^2) | | | 0,925 | |
| F_{hitung} | | | 510,950 | |
| Signifikan F | | | 0,000 | H_a diterima |
| Y | | | Kepuasan Nasabah | |

Sumber : Data SPSS diolah, 2023

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu :
 $Y=2,209+1,666X_1+0,892X_2+e$

Keterangan :

1. $\alpha = 2,209$, artinya jika tidak terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepercayaan (X_2) sehingga besarnya konstanta kepuasan nasabah (Y) sebesar 2,229.
2. $\beta_1 = 1,666$, artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan dan variabel kepercayaan (X_2) tetap maka variabel kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 1,666.
3. $\beta_2 = 0,892$, artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kepercayaan (X_2) sebesar 1 satuan dan variabel kualitas pelayanan (X_1) maka variabel kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 0,892.

Uji t (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t (Parsial)

| Variabel | t _{hitung} | Signifikan | Keterangan |
|------------------------------|---------------------|------------|-------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 22,586 | 0,000 | H ₁ diterima |
| Kepercayaan (X_2) | 7,429 | 0,000 | H ₁ diterima |

Sumber : Data SPSS diolah, 2023

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 22,586 > / < dari T tabel dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial
2. Variabel kepercayaan memiliki t_{hitung} 7,429 < / > dari T tabel dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
3. Variabel Kualitas Pelayanan & Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah F_{hitung} = 510,950 > / < dari F tabel dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap variable kepuasan nasabah.

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

| Variabel | F _{hitung} | Signifikan | Keterangan |
|--|---------------------|------------|-------------------------|
| Kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) | 510,950 | 0,000 | H ₁ diterima |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan uji f dilihat bahwa nilai $F_{hitung} = 510,950 > / <$ dari F tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap variable kepuasan nasabah.

Uji Koefesien Determinasi (R²)

Tabel 10. Hasil Uji Koefesien Determinasi (R²)

| R | R Square |
|----------|-----------------|
| 0.962 | 0.925 |

Sumber : Data SPSS diolah, 2023

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa nilai $R = 0.962$ yang dapat diartikan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan nasabah adalah kuat karena berada diantara nilai 0 sampai dengan 1.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan uji t secara spesifik dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig t sebesar 22,586 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh kepuasan nasabah secara signifikan. Karena kualitas pelayanan dapat mendorong seseorang mendapatkan kepuasan tersendiri.

Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan uji t secara spesifik dapat dijelaskan bahwa Kepercayaan memiliki nilai sig t sebesar 7,429 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan variabel kepercayaan memiliki pengaruh kepuasan nasabah secara signifikan. Karena semakin baik kepercayaan maka semakin baik kepuasan nasabah.

Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS diperoleh hasil uji f bahwa nilai signifikansi pada penelitian ini adalah 0,000 dengan begitu sesuai dengan teori bahwa jika $sig < 0,05$ dan akan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan pada UPK atau Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Banyakan secara bersamaan dijalankan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan Uji T diperoleh $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
2. Ada pengaruh secara parsial kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan Uji T diperoleh $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
3. Ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan Uji T diperoleh $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

SARAN

1. Menurut peneliti, lembaga sebaiknya memikirkan dan meningkatkan pelayanan serta lebih memperhatikan faktor-faktor yang mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang baik.
2. Kepercayaan pada Unit Pengelola Kegiatan pada kelembagaan Badan Kerjasama Antar Desa dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kelembagaan perlu meningkatkan kesadaran nasabah terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan memperluas populasi dan sampel penelitian untuk mendapat temuan baru, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah peminjam 10 juta di UPK Kecamatan Banyakan di Kelembagaan BKAD.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali. I (2018), Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS (Edisi 9), Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller (2016), Manajemen Pemasaran (Edisi Ke 15) Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Tjiptono F. Ph.D (2014), Pemasaran Jasa: Prinsip/ Penerapan/ Penelitian. Penerbit Andi Offset Yogyakarta.