

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Ni Putu Lenny Pratiwi <sup>1</sup>**

**Ni Ketut Seminari <sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: pratiwi\_lenny@ymail.com / telp: +62 8997988232

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### **ABSTRAK**

Menciptakan kepuasan pelanggan khususnya nasabah, koperasi harus dapat memenuhi keinginan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah ketua koperasi dan 98 orang nasabah, dengan teknik sampling *non probabilitas* yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil analisis diperoleh simpulan bahwa hasil pengujian secara parsial dapat diketahui kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepercayaan, nilai nasabah dan kepuasan*

### **ABTRACT**

Creating customer satisfaction, especially customers, cooperatives should be able to meet the wishes of the customer. Factors that affect customer satisfaction is service quality , trust and customer value . This study aims to investigate the influence of service quality , trust and customer value partially on customer satisfaction. Respondents in this study is the chairman of the cooperative and 98 clients , with non- probability sampling technique is purposive sampling . The data analysis technique used is the technique of multiple linear regression analysis . The results obtained by analysis of the conclusion that the partial test results can be known service quality , trust and customer value and significant positive effect on customer satisfaction on Credit Unions Dauh Ayu Denpasar .

**Keywords:** *quality of service , trust , customer value and satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa (Lupiyoadi, 2009:168). Menurut Istianto dan Tyra (2011) kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah pemasaran.

Singh and Thakur (2012) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari apa yang telah diterima membandingkan apa yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karena itu menurut Gilaninia *et al.* (2013), kualitas layanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa. Guspul (2014), menyatakan bahwa kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Dalam Tjiptono (2011:15) menekankan bahwa pemasaran berkaitan erat dengan upaya menciptakan dan memberikan nilai (*value*) kepada pelanggan. Secara sederhana, nilai pelanggan (*customer value*) ditentukan oleh selisih antara manfaat total dan biaya total pelanggan.

Menarik pelanggan baru lima kali lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Cook dalam Ranjith, 2013). Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman. Kepercayaan nasabah merupakan rasa aman sehingga kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu akan menurunkan kepuasan bagi nasabah. Pelayanan harus terus menerus dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu, karena Koperasi

Simpan Pinjam Dauh Ayu bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan. Selain dari kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah, nilai nasabah juga menjadi hal penting. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan khususnya nasabah, Koperasi Simpan pinjam Dauh Ayu harus dapat meningkatkan nilai nasabah, nilai terbaik bisa membuat nasabah merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2013) mengemukakan bahwa variabel kehandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan berwujud telah menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Menurut Istianto dan Tyra (2011) pengujian secara parsial pun menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hasil penelitian Dibyantoro (2012) mengemukakan bahwa uji t didapat ada tiga dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Penelitian sebelumnya mengenai kepercayaan yang dilakukan oleh Guspul (2014) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Herawati dan Prayekti (2011) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Chiou (2004) kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Ikasari, dkk. (2013) dan Hidayat (2009) menunjukan hasil yang

sama bahwa variabel nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu; 2) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu; 3) Bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Tujuan penelitian adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu; 2) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu; 3) Untuk mengetahui pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.

## **HIPOTESIS PENELITIAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2001:198) kualitas pelayanan ditunjukkan dengan reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2013) mengemukakan bahwa variabel kehandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan berwujud telah menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Menurut Istianto dan Tyra (2011) pengujian secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan. Jika koperasi memberikan kualitas pelayanan yang baik

dimata nasabah, hal tersebut dapat membantu terjadinya hubungan yang baik antara nasabah dan koperasi sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

### **Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah**

Kepercayaan merupakan faktor penting bagi nasabah dalam memilih koperasi simpan pinjam mana yang akan dijadikan tempat untuk menyimpan dana. Penelitian yang dilakukan oleh Guspul (2014) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Herawati dan Prayekti (2011) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Chiou (2004) kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Menurut Flavian dan Giunaliu (2007) kepercayaan terbentuk dari kejujuran (*honesty*), kebajikan (*benevolence*) dan kompetensi (*competence*). Kepercayaan nasabah dibutuhkan koperasi simpan pinjam untuk membangkitkan kepuasan nasabah. Apabila kepercayaan nasabah tinggi kepada koperasi simpan pinjam, maka kepuasan nasabah juga akan tinggi. Sebaliknya, apabila kepercayaan nasabah rendah kepada koperasi simpan pinjam, maka kepuasan nasabah juga akan rendah. Hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

### **Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah**

Menciptakan kepuasan pelanggan khususnya nasabah, koperasi harus dapat meningkatkan nilai nasabah, nilai terbaik bisa membuat nasabah merasa puas. Monroe (Tjiptono, 2011:374). Sweeney dan Soutar (dalam Tjiptono, 2011:376), nilai nasabah yang diberikan adalah *Emotional value*, *Social value*, *Quality/Performance value* dan *Price/value for money*. Penelitian yang dilakukan oleh Ikasari,dkk. (2013) dan Hidayat (2009) menunjukkan hasil yang sama bahwa variabel nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sehingga hipotesis diterima. Menurut Smith and Colgate 2007 (dalam Rohman 2010), munculnya paradigma nilai pelanggan adalah dalam rangka untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Semakin baik nilai bagi nasabah yang diberikan oleh pihak koperasi simpan pinjam maka nasabah semakin merasa puas terhadap produk atau jasa yang diterima.

H3: Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu berlokasi di Jalan Pulau Bungin No. 43 Denpasar di depan pompa bensin Pedungan dimana lokasi tersebut sangat strategis. Alasan memilih lokasi ini karena Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu telah terpilih sebagai salah satu Koperasi yang berprestasi di kota Denpasar, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Metode pengumpulan data yaitu metode wawancara dan metode kuesioner. Populasi yaitu seluruh nasabah di

Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu pada tahun 2013 yang berjumlah 4.650 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Responden berjumlah 98 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling *non probabilitas* yaitu *purposive sampling*. Responden penelitian adalah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu yang dipilih dengan sengaja dan dengan pertimbangan tertentu yaitu, nasabah yang sudah 6 bulan menggunakan jasa keuangan di Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu dan pendidikan terakhir minimal adalah SMA atau sederajat. Untuk menguji instrumen penelitian, tiap pernyataan akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mendapatkan hasil kuesioner yang berkualitas. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pengujian validitas variabel kualitas pelayanan = 0,411 – 0,781, variabel kepercayaan = 0,400 – 0,745, variabel nilai nasabah = 0,536 – 0,766, dan variabel kepuasan nasabah = 0,510 – 0,761. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pernyataan pada kuesioner memenuhi syarat validitas data yaitu nilai *pearson correlation* lebih besar dari 0,30. Pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan = 0,868, variabel kepercayaan = 0,725, variabel nilai nasabah = 0,684, dan variabel kepuasan nasabah = 0,639. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pernyataan pada kuesioner memenuhi syarat reliabel data yaitu koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

Pengujian normalitas menghasilkan nilai koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* bernilai  $0,617 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* dan VIF pada masing-masing variabel yaitu, variabel kualitas pelayanan dengan nilai *tolerance* = 0,692 dan nilai VIF = 1,445, variabel kepercayaan dengan nilai *tolerance* = 0,587 dan nilai VIF = 1,704 dan variabel nilai nasabah dengan nilai *tolerance* = 0,762 dan nilai VIF = 1,312. Nilai *tolerance* untuk setiap variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas. Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan nilai sig. masing-masing variabel yaitu variabel kualitas pelayanan = 0,245, variabel kepercayaan = 0,364, dan variabel nilai nasabah = 0,281. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,50 sehingga data penelitian dapat disimpulkan terbebas dari heteroskedastisitas.

**Tabel 1.**

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Constant = 1,489
Kualitas Pelayanan	0,071	2,347	R Square = 0,501
Kepercayaan	0,278	4,415	
Nilai Nasabah	0,241	2,876	

Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 1,489 + 0,071 (X_1) + 0,278 (X_2) + 0,241(X_3)+e$$

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Nilai R square pada Tabel 1 sebesar 0,501 menunjukkan 50,1% kepuasan

nasabah pada penelitian ini disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), dan nilai nasabah ( $X_3$ ), sedangkan sisanya 49,9% disebabkan oleh faktor lain diluar model penelitian.

#### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .**

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq 1,671$  atau nilai  $Sig. t \geq 0,05$ .  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 1,671$  atau nilai  $Sig. t < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar  $2,347 > 1,671$   $t$  tabel dan nilai  $sig. t$  sebesar  $0,021 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu memberikan kualitas pelayanan yang baik, ditunjukkan dengan bukti langsung (*tangibles*), pelayanan yang handal (*reliability*), memiliki daya tanggap (*responsiveness*), memiliki jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yang lebih, maka nasabah akan merasa puas. Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu harus mampu memahami perilaku nasabah dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat sesuai yang diinginkan nasabah.

#### **Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah .**

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq 1,671$  atau nilai  $Sig. t \geq 0,05$ .  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 1,671$  atau nilai  $Sig. t < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan sebesar  $4,415 > 1,671$   $t$  tabel dan nilai  $Sig. t$  sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan

bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan merupakan faktor penting bagi nasabah dalam memilih koperasi simpan pinjam mana yang akan dijadikan tempat untuk menyimpan dana. Menyadari akan hal tersebut maka Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu harus menumbuhkan rasa kepercayaan pada diri nasabah bahwa koperasi simpan pinjam tempat mereka menyimpan dana adalah koperasi simpan pinjam yang aman sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah.

### **Pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah**

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq 1,671$  atau nilai Sig.  $t \geq 0,05$ .  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 1,671$  atau nilai Sig.  $t < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  variabel nilai nasabah sebesar  $2,876 > 1,671$   $t$  tabel dan nilai Sig.  $t$  sebesar  $0,005 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa variabel nilai nasabah berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini membuktikan bahwa, responden yang puas disebabkan karena nilai pelanggan tinggi. Oleh karena itu semakin tinggi (baik) nilai pelanggan yang dihasilkan, maka akan memperkuat kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya. Semakin baik nilai bagi nasabah yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu maka nasabah semakin merasa puas terhadap produk atau jasa yang diterima.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 2,347 dengan nilai signifikansi 0,021. Nilai *t* hitung sebesar 4,415 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 2,876 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005.

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai Ketua Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu perlu melakukan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan, sehingga karyawan memiliki kemampuan dalam membuat nasabah lebih merasa aman saat melakukan transaksi, lebih sabar dalam melayani transaksi dan secara konsisten bersikap ramah, sebaiknya melakukan *sharing* secara rutin dengan karyawan untuk mengetahui kondisi yang dialami karyawan saat bekerja dan agar dapat memberikan solusi yang tepat pada setiap keluhan nasabah dan perlunya penerapan hasil evaluasi dengan kontrol ketat dengan melibatkan seluruh anggota, ketua, pengawas dan pengurus terhadap karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga diharapkan hasil evaluasi dapat memberikan hasil yang maksimal untuk perkembangan Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.

## REFERENSI

- Chio, Jyh-Shen. 2004. The Antecedents of Consumers Loyalty Toward Internet Service Providers. *Information and Management*, 41 (6), pp: 685-695.
- Dibyantoro, Alhushori dan Rini Gustriani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2 (3), pp: 247-259.
- Flavian dan Giunaliu. 2007. Measure on web usability Website. *Journal of Computer Information Systems*, 48 (1), pp: 17-23.
- Gilaninia, Shahram, Mohammad Teleghani, and Mohammad Reza Khorshidi Talemi. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Research and Development*, 1 (4), pp: 1-7.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM Unsiq*, 1 pp: 40-54.
- Herawati, Jajuk dan Prayekti. 2011. Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal AKMENIKA UPY*, 8 pp: 1-19.
- Hidayat, Rachmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (1), pp: 59-72.
- Ikasari, Ajeng Utami, Sri Suryoko dan Selendang Nurseto. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, pp:1-8.
- Istianto, John Hendra dan Tyara, Maria Josephine. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1 (3), pp: 275-293.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ranjith, P.V. 2013. Service Quality In Banking. *Journal Of Management Research And Review*, 9 (9), pp: 2249-7196.
- Rohman, Fatchur. 2009. Peran Nilai Hendonik Konsumsi dan Reaksi Imflusif sebagai Mediasi Pengaruh Faktor Situasional terhadap Keputusan Pembelian Implusif di Butik Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7 (2), pp: 251-261.

Saputri, Novita. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda Unit Sangasanga. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 1 (3), pp: 240-254.

Singh, A.P. and Thakur, Satendra. 2012. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty: In The Context Of Retail Outlets In DB City Shopping Mall Bhopal. *Journal Of Management Research And Review*, 2 (2), pp: 334-344.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.