

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS LAYANAN  
KARYAWAN UNIT PENGELOLA KEGIATAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH SIMPAN PINJAM KELOMPOK  
PEREMPUAN  
KECAMATAN MEGANG SAKTI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Strata Satu  
Pada Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**MIARSO  
N I M : 216.01.0257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA INSAN  
LUBUKLINGGAU  
2020  
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Miarso (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti. Skripsi program sarjana (S1) Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Pembimbing (I) Dr. Yohanes Susanto, MM. Pembimbing (II) Astri Riance, M.Pd.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti. Dengan responden sebanyak 34 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi sederhana, koefisien korelasi, uji t, uji regresi berganda, uji determinasi dan uji f. Pengujian hipotesis pertama yaitu variabel Kompetensi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan t hitung menghasilkan koefisien sebesar 7,728. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $df = 34 (34-2)$  pada taraf signifikan sebesar 0,05 nilai kritis t tabel sebesar 1,694. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena  $t_{hitung} (7,728) > t_{tabel} (1,694)$ . Pengujian hipotesis yang kedua yaitu variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan t hitung menghasilkan koefisien sebesar 17,916. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $df = 34 (34-2)$  pada taraf signifikan sebesar 0,05 nilai kritis t tabel sebesar 1,694. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena  $t_{hitung} (17,916) > t_{tabel} (1,694)$ . Dan pengujian hipotesis ketiga didapat bahwa nilai  $f_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar  $168,872 > F_{tabel} = 3,30$  dan tingkat signifikan secara serentak sig F adalah 0,000<sup>b</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi (X1) dan Kualitas Layanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah harus ada Kualitas Layanan yang diberikan Karyawan serta kompetensi yang di miliki setiap karyawan sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

**Kata Kunci : Kompetensi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah**

Miarso (2020). *The influence of competency and service quality of the employees of the activity management unit on the satisfaction of the savings and loan customers of the megang sakti sub-district women's group. Undergraduate thesis (S1) Bina Insan Lubuklinggau University. Supervisor (I) Dr. Yohanes Susanto, MM. Supervisor (II) Astri Riance, M.Pd.*

### **ABSTRACT**

*This study entitled The influence of competency and service quality of the employees of the activity management unit on the satisfaction of the savings and loan customers of the megang sakti sub-district women's group. With 34 respondents. This study aims to determine. The influence of competency and service quality of the employees of the activity management unit on the satisfaction of the savings and loan customers of the megang sakti sub-district women's group. The method used in this study uses a questionnaire and observation. The data analysis technique used is a simple regression test, correlation coefficient, t test, multiple regression test, determination test and f test The first hypothesis testing is the Competence variable (X1) on Customer Satisfaction (Y) shows t arithmetic produces a coefficient of 7,728. Dergan sample size 34 was found  $df = 34 (34-2)$  at a significant level of 0.05 t table critical value of 1.694. With these results it can be said that Competence has a Significant influence on Customer Satisfaction because  $t (7,728) > t \text{ table } (1,694)$ . The second hypothesis testing is the Quality of Service variable (X2) on Customer Satisfaction (Y) shows the count produces a coefficient of 17,916. With a sample size of 34 found  $df 34 (34-2)$  at a significant level of 0.05 t critical values: 1.694. With this result it can be said that Quality of Service has a significant effect on Customer Satisfaction because it is  $(17,916) > t \text{ table } (1,694)$ . And the third hypothesis testing found that the value of f obtained was 168,872  $F_{\text{table}} = 3.30$  and a significant level simultaneously sig F<sub>ad</sub> is 0,000. This shows that Competence and Quality of Service has a significant effect on Customer Satisfaction (Y). Based on the results of the study it can be it is known that to improve Customer Satisfaction there must be adequate Competence and Quality of Service in Employees so that they can influence Customer Satisfaction .*

**Keywords: Competence, Quality of Service, and Customer Satisfaction.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan Strata Satu Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Mengang Sakti.. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sardiyo, MM sebagai Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
2. Bapak Sutanta, Ph.D sebagai Wakil Rektor I Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
3. Bapak Wakhid Nur Muklis, M.Pd sebagai Wakil Rektor II Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
4. Bapak Muhamad Yusuf, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
5. Bapak Suyadi, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
6. Bapak Dr. Yohanes Susanto, MM sebagai Dosen Pembimbing I.
7. Ibu Astri Riance, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing II.
8. Dosen Pengajar dan Staf Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
9. Pimpinan Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Mengang Sakti.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi kita semua.

Lubuklinggau, 2020

**M I A R S O**

## **DAFTAR ISI**

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>i</b>       |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                   | <b>ii</b>      |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....</b>   | <b>iii</b>     |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....</b> | <b>iv</b>      |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                    | <b>vi</b>      |

|   |            |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....  |            |
| vii   |            |
| <b>ABSTRACT</b> .....   |            |
| viii  |            |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                     | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>   |            |
| .....   | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                       | <b>xvi</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                      | <b>xx</b>  |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |            |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                   | 5          |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                       | 6          |
| 1.4 Rumusan Masalah.....  | 6          |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                     | 7          |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                    | 7          |
| <br>  |            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                  |            |
| 2.1 Landasan Teori .....  | 9          |
| 1. Kompetensi .....   | 9          |
| 2. Kualitas Layanan .....                                       | 15         |
| 3. Kepuasan Nasabah .....                                       | 25         |
| 2.2 Penelitian yang Relevan .....                               | 31         |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                    | 33         |
| 2.4 Hipotesis .....   | 34         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                            |            |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....                            | 35         |
| 3.2 Desain Penelitian .....                                     | 36         |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..... | 37         |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                    | 39         |
| 3.5 Sumber Data .....   | 39         |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                               | 40         |
| 3.7 Instrument Penelitian .....                                 | 41         |
| 3.8 Uji Coba Instrumen .....                                    | 42         |
| 3.9 Uji Asumsi Klasik .....                                     | 44         |
| 3.10 Teknik Analisis Data .....                                 | 46         |
| <br>  |            |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                   |            |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                        | 50         |
| 4.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....                        | 75         |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                               | 82         |
| 4.4 Hasil Uji Hipotesis.....                                    | 87         |
| 4.5 Pembahasan .....  | 97         |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> |            |
| 5.1 Kesimpulan .....              | 101        |
| 5.2 Saran .....                   | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>103</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                   |            |

## **DAFTAR TABEL**

| <b>Tabel</b>                                  | <b>halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....       | 31             |
| Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....    | 35             |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel ..... | 38             |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....                               | 42  |
| Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi .....                    | 47  |
| Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kompetensi .....                  | 52  |
| Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....            | 54  |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan .....                    | 75  |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi .....           | 76  |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja .....     | 77  |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja.....             | 77  |
| Tabel 4.7 Jumlah Karakteristik Responden Menurut Usia .....        | 78  |
| Tabel 4.8 Jumlah Deskripsi Responden Menurut Usia .....            | 79  |
| Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... | 80  |
| Tabel 4.10 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 1 .....   | 81  |
| Tabel 4.11 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 2 .....   | 81  |
| Tabel 4.12 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 3 .....   | 82  |
| Tabel 4.13 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 4 .....   | 82  |
| Tabel 4.14 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 5 .....   | 83  |
| Tabel 4.15 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 6 .....   | 83  |
| Tabel 4.16 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 7 .....   | 84  |
| Tabel 4.17 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 8 .....   | 85  |
| Tabel 4.18 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 9 .....   | 85  |
| Tabel 4.19 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 10 .....  | 86  |
| Tabel 4.20 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 11 .....  | 86  |
| Tabel 4.21 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 12 .....  | 87  |
| Tabel 4.22 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 13 .....  | 87  |
| Tabel 4.23 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 14 .....  | 88  |
| Tabel 4.24 Deskriptif Variabel X <sub>1</sub> Pernyataan 15 .....  | 88  |
| Tabel 4.25 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 1 .....   | 89  |
| Tabel 4.26 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 2 .....   | 90  |
| Tabel 4.27 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 3.....    | 90  |
| Tabel 4.28 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 4 .....   | 91  |
| Tabel 4.29 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 5 .....   | 91  |
| Tabel 4.30 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 6 .....   | 92  |
| Tabel 4.31 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 7 .....   | 92  |
| Tabel 4.32 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 8 .....   | 93  |
| Tabel 4.33 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 9 .....   | 94  |
| Tabel 4.34 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 10 .....  | 94  |
| Tabel 4.35 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 11 .....  | 95  |
| Tabel 4.36 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 12 .....  | 95  |
| Tabel 4.37 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 13 .....  | 96  |
| Tabel 4.38 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 14 .....  | 97  |
| Tabel 4.39 Deskriptif Variabel X <sub>2</sub> Pernyataan 15 .....  | 97  |
| Tabel 4.40 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 1 .....                | 98  |
| Tabel 4.41 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 2 .....                | 98  |
| Tabel 4.42 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 3 .....                | 99  |
| Tabel 4.43 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 4 .....                | 99  |
| Tabel 4.44 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 5 .....                | 100 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.45 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 6 .....                            | 100 |
| Tabel 4.46 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 7 .....                            | 101 |
| Tabel 4.47 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 8 .....                            | 101 |
| Tabel 4.48 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 9 .....                            | 102 |
| Tabel 4.49 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 10 .....                           | 102 |
| Tabel 4.50 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 11 .....                           | 103 |
| Tabel 4.51 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 12 .....                           | 103 |
| Tabel 4.52 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 13 .....                           | 104 |
| Tabel 4.53 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 14 .....                           | 104 |
| Tabel 4.54 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 15 .....                           | 105 |
| Tabel 4.55 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 16 .....                           | 105 |
| Tabel 4.56 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 17 .....                           | 106 |
| Tabel 4.57 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 18 .....                           | 106 |
| Tabel 4.58 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 19 .....                           | 107 |
| Tabel 4.59 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 20 .....                           | 107 |
| Tabel 4.60 Deskriptif Variabel Y Pernyataan 21 .....                           | 108 |
| Tabel 4.61 Hasil Uji Normalitas .....  | 111 |
| Tabel 4.62 Hasil Uji Linieritas $X_1$ Terhadap Y .....                         | 112 |
| Tabel 4.63 Hasil Uji Linieritas $X_2$ Terhadap Y .....                         | 113 |
| Tabel 4.64 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh $X_1$ Terhadap Y<br>114 |     |
| Tabel 4.65 Hasil Uji Koefisien Korelasi $X_1$ dengan Y .....                   | 115 |
| Tabel 4.66 Nilai Koefisien Korelasi .....                                      | 115 |
| Tabel 4.67 Hasil Uji T Variabel $X_1$ terhadap Y .....                         | 116 |
| Tabel 4.68 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh $X_2$ terhadap Y<br>116 |     |
| Tabel 4.69 Hasil Uji Koefisien Korelasi $X_2$ dengan Y .....                   | 117 |
| Tabel 4.70 Nilai Koefisien Korelasi .....                                      | 118 |
| Tabel 4.71 Hasil Uji T Variabel $X_2$ terhadap Y .....                         | 118 |
| Tabel 4.72 Hasil Regresi Linier Berganda .....                                 | 119 |
| Tabel 4.73 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi .....                       | 120 |
| Tabel 4.71 Hasil Uji F Simultan $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y .....               | 121 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>                                    | <b>halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....               | 33             |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian.....                | 36             |
| Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas ..... | 110            |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas P-P Plot.....          | 111            |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi nasabah, oleh karena itu suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Salah satu aspek yang memiliki pengaruh penting dalam menentukan baik dan buruknya kepuasan nasabah adalah kompetensi dan kualitas pelayanan. Secara teori terdapat banyak sekali faktor yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Faktor tersebut bisa saja dari organisasi maupun nasabah. Kemudian untuk mendapatkan kepuasan nasabah sesuai yang diharapkan dengan keahlian yang dimiliki para karyawan mempunyai tugas untuk memberikan dorongan kepada para nasabah,

sehingga mencapai tujuan target yang diinginkan, bekerja dengan harapan akan memperoleh gaji atau upah yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya. Agar mencapai tujuan tersebut, perusahaan tidak hanya bergantung kepada keunggulan-keunggulan teknologi, dana operasi, sarana dan prasarana yang tersedia tetapi juga tergantung kepada aspek sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Aspek sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu faktor pendukung yang harus diperhatikan dalam perusahaan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen yaitu dengan cara memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini dapat dilihat bahwa beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan nasabah yaitu melalui nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, waktu, tenaga dan pikiran.

Untuk memuaskan konsumen karyawan harus memiliki kompetensi yang baik. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. [1]

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang dan jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus melakukan pelayanan public secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Namun demikian, pelayanan yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik.

Kepuasan nasabah adalah sebuah pencapaian utama dari bisnis jasa perbankan, dimana ketika nasabah puas dengan apa yang diberikan baik dari sisi produk, pelayanan dan bentuk lain yang bisa diberikan, mereka akan merasa nyaman dan akhirnya kembali lagi dengan beranggapan bahwa perusahaan tersebut layak dan mampu untuk menyimpan uangnya. Dengan demikian, saat ini seluruh perusahaan perbankan berlomba-lomba untuk memuaskan nasabahnya, yang tentunya bertujuan merebut sebanyak-banyaknya nasabah, baik melalui penawaran kualitas layanan terbaik, perekrutan SDM yang kompeten dalam bidangnya, pembaruan sistem informasi, dan jenis produk jasa yang ditawarkan serta kemudahan untuk memanjakan nasabahnya.



Tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Sementara terciptanya pelayanan yang baik pada hakikatnya akan menimbulkan kepuasan bagi pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.[2] Dengan kompetensi dan pelayanan yang baik, hal ini akan menghasilkan respon baik dari pelanggan. Yaitu berupa kepuasan pelanggan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*” Sekilas definisi-definisi ini kelihatan sangat sederhana, namun begitu

dikaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku konsumen, istilah ini menjadi begitu kompleks.[3]

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dalam hal simpan pinjam kelompok perempuan program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perdesaan Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan minimal secara kuantitatif. Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dalam hal simpan pinjam di unit pengelola kegiatan sebagai organisasi pelaksana pelayanan di wilayah kerjanya harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh masyarakat.

Pada kenyataannya masih terdapat beberapa problem atau masalah yang ditemukan di Unit pengelola kegiatan simpan pinjam kelompok perempuan Kecamatan Megang Sakti, yakni masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas, pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah simpan pinjam kelompok perempuan serta ada nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan, hal ini diketahui dari laporan para nasabah. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

### **a. Kompetensi**

- 1) Masih kurangnya karyawan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas.
- 2) Kurangnya keahlian atau kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya.
- 3) Masih adanya sikap karyawan yang kurang minat dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.

### **b. Kualitas Layanan**

- 1) Masih kurangnya keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah simpan pinjam di unit pengelola kegiatan.
- 2) Karyawan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah simpan pinjam kelompok perempuan.
- 3) Masih kurangnya perhatian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah simpan pinjam di unit pengelola kegiatan.

### **c. Kepuasan Nasabah**

- 1) Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan, hal ini diketahui dari laporan para nasabah.
- 2) Adanya pelayanan tertentu terhadap nasabah, dikarenakan adanya keluarga.

## **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Adakah pengaruh kompetensi terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti?
- b. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti?
- c. Adakah pengaruh kompetensi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah yang berhubungan dengan pengaruh kompetensi dan kualitas layanan karyawan unit pengelola kegiatan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti yaitu di Desa Pagerayu yang terdiri 4 kelompok diantaranya kelompok anugrah, kelompok melati putih, kelompok sejahtera dan kelompok setia.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kualitas layanan karyawan unit pengelola kegiatan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan kecamatan megang sakti.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi peneliti itu sendiri**

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu menambah wawasan bagi peneliti mengenai kompetensi dan kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Juga dapat dijadikan sebagai salah satu bahan kajian dalam upaya mendalami teori tentang penerapan pembelajaran untuk kedepannya.

### **b. Bagi penelitian selanjutnya**

Sedangkan manfaat bagi penelitian selanjutnya adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

### **c. Bagi objek penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah khususnya yang berhubungan dengan kompetensi dan kualitas layanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Literatur**

##### **1. Kompetensi**

###### **a) Pengertian Kompetensi**

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya.[4]

Kompetensi adalah sebagai suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku didalam suatu tugas pekerjaan.[5]

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu keahlian atau kemampuan yang dimiliki seseorang, sehingga dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### **b) Prinsip Dasar Kompetensi**

Prinsip dasar kompetensi, yaitu[5] : Membandingkan individu yang secara jelas berhasil didalam pekerjaannya dengan individu yang tidak berhasil. Melalui cara ini perlu diidentifikasi karakteristik yang berkaitan dengan keberhasilan tersebut.

Mengidentifikasi pola pikir dan perilaku individu berhasil. pengukuran kompetensi harus menyangkut reaksi individu terhadap situasi yang terbuka ketimbang menggantung kepada pengukuran responden seperti tes pilihan ganda yang meminta individu memilih alternatif jawaban.

Dapat disimpulkan bahwa prinsip kompetensi yaitu dapat mengetahui bagaimana pola pikir dan perilaku setiap individu.

#### **c) Fungsi dan Tujuan Kompetensi**

##### **a. Fungsi Kompetensi**

Fungsi atau manfaat kompetensi yaitu [5]: Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, dalam hal ini model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja.

Alat seleksi karyawan, penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik.

Memaksimalkan produktivitas, tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

Dasar untuk mengembangkan sistem remunerasi, model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem *remunerasi* (imbalan) yang akan dianggap lebih adil.

Memudahkan adaptasi terhadap perubahan, model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.

Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi, model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk



mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi kompetensi adalah memperjelas standar dan harapan yang ingin dicapai, mengembangkan sistem yang dianggap lebih adil dan memberikan sarana dalam keterampilan.

#### **b. Tujuan Kompetensi**

Tujuan kompetensi adalah sebagai berikut [4] :Untuk mengetahui berapa nilai kompetensi pada karyawan, sebagai acuan untuk menetapkan posisi karyawan dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami selama ini yang menyebabkan kompetensi sulit untuk meningkat.

Dapat disimpulkan tujuan kompetensi yaitu dapat menyeleksi pegawai, menyelaraskan perilaku kerja, memperjelas standar kerja sehingga dapat mengetahui bagaimana nilai kompetensi pegawai serta menetapkan posisi pegawai

#### **d) Tahapan Kompetensi**

Tingkatan atau tahapan kompetensi dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan yaitu[1] : *Behavioral Tools (Knowledge* merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu dan *Skill* kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik). *Image Attribute asocial role* merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh kelompok sosial atau

organisasi dan *Self image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya). *Personal Characteristic (Traits* merupakan aspek tipikal berperilaku dan *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu yaitu Prestasi, afiliasi, kekuasaan).

Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa tahapan kompetensi melalui informasi, kemampuan, pola perilaku yang diperkuat oleh organisasi, pandangan serta aspek tipikal berperilaku.

#### e) **Indikator Kompetensi**

Indikator kompetensi yang diambil dari beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi. Yang menjadi indikator kompetensi diantaranya[5]: pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Indikator kompetensi dapat disimpulkan yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat.

#### **f) Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi**

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, sebagai berikut[1] : Keyakinan dan Nilai-nilai merupakan keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

Keterampilan merupakan keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan di perbaiki. Pengalaman yaitu keahlian daribanyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Karakteristik Kepribadian merupakan dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah.

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan. Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

Kemampuan intelektual merupakan kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kompetensi yaitu keyakinan, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional dan kemampuan intelektual.

### **7) Hubungan Kompetensi dengan Kepuasan Pelanggan**

Kompetensi merupakan suatu keahlian atau keterampilan yang dimiliki seseorang sehingga dapat dengan mudah untuk mencapai suatu tujuan. Dimana kompetensi memiliki hubungan dengan kepuasan karena, kompetensi merupakan modal utama dalam menghadapi nasabah yang dapat menentukan kepuasan nasabah. Dimana kepuasan akan terbayar dengan hadirnya *skill* komunikasi yang baik, sikap yang ramah dan wawasan yang luas.

## **2. Kualitas Layanan**

### **a) Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[3]

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang

diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.[6]

Pelayanan menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.[7]

Pelayanan Publik/masyarakat adalah pelayanan umum , dan definisi “Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.[2]

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

## **b) Prinsip-prinsip Dasar Kualitas Pelayanan**

Sepuluh Prinsip pelayanan publik/masyarakat yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut[2]: Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kejelasan, (1) persyaratan teknis dan

administratif pelayanan publik; (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Serta tanggungjawab, Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). Kemudahan akses, Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik/masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik/masyarakat yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. *“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived services needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for services quality improvement.”*[2]

“SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi perkembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan”. [2]

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa prinsip kualitas pelayanan yaitu kejelasan, kesederhanaan, keamanan, kepastian, kedisiplinan serta kelengkapan sarana dan prasarana.

### **c) Fungsi dan Tujuan Kualitas Layanan**

Fungsi dan tujuan kualitas layanan adalah[6]: Fungsi kualitas layanan yaitu dengan memberikan kualitas layanan kepada publik/masyarakat harus berfungsi untuk lebih membrikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah layanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari layanan. Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang maksimal. Sementara itu, dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum yang dimaksud adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang



berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan KTP, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan KTP. Begitu pula aparaturnya juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam pasal 4 UU No.25/2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Tujuan kualitas layanan menurut Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan penelitian pelayanan publik/masyarakat adalah : terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan layanan dapat disimpulkan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas akan pelayanan yang maksimal.

#### **d) Metode yang digunakan dalam kualitas layanan**

Metode untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik/masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik/masyarakat yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. “SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi perkembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan”.<sup>[2]</sup>

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa metode pelayanan yaitu dapat berupa informasi yang akurat, melayani konsumen dengan etika yang baik serta ketepatan dan kecakapan waktu dalam memberikan pelayanan.

#### **e) Indikator dalam kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut[2]:

Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator : merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat , petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparatur.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan , petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas indikator : mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak bersikap deskriminatif (membedakan) serta petugas melayani dan menghargai setiap nasabah.

Dapat disimpulkan dari pendapat diatas bahwa indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, tanggapan dan jaminan.

#### **f) Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah [2]: motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan. implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil, perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kontrol sosial berpengaruh positif

dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Terhadap motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pengawasan masyarakat, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan memiliki pengaruh yang cukup signifikan, kemampuan budaya organisasi, pengalaman, tanggung jawab dan komunikasi.

#### **g) Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan**

Kualitas layanan dan kepuasan memiliki hubungan antara keduanya. Hal ini terkait dengan pengertian kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga jika suatu perusahaan memperhatikan dan memperbaiki kualitas pelayanan, maka kepuasan nasabah akan bertambah besar.

### **3. Kepuasan Nasabah**

### a) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.[8]

Dalam bukunya yang berjudul “*satisfaction : A behavior Perspective on the Consumer*” menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorang pun tahu.[3]

Dalam kajian litelatur kepuasan nasabah mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan nasabah selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan nasabah (masyarakat) adalah respon (emosional dan kognitif); (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (espektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: respon menyangkut fokus tertentu.[3]

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan yaitu perasaan senang atau puas yang timbul ketika seseorang mendapatkan pelayanan atau suatu jasa.

## b) Fungsi Kepuasan

Fungsi dari program kepuasan diantaranya sebagai berikut[9] : reaksi terhadap produsen berbiaya rendah. Persaingan dalam banyak industri ditandai dengan *overcapacity* dan *over supply*. Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*. Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah daripada terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru. Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan. Berdasarkan konsep “*customer lifetime value*” upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar daripada pembelian individual. Daya persuasif *ghetok tular (word of mouth)*. Dalam industri (terutama sektor jasa), pendapat/opini dari teman dan keluarga jauh lebih *persuasive* dan *kredibel* daripada iklan. Reduksi sensitif harga. Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk pembelian individualnya. Karena faktor kepercayaan sudah terbentuk. Kepuasan nasabah sebagai kesuksesan bisnis dimasa depan. Pada hakikatnya kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima.



Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa fungsi atau manfaat kepuasan yaitu mempertahankan dan memuaskan pelanggan, mempertahankan loyalitas nasabah terhadap produk dan jasa.

### c) Metode Kepuasan Nasabah

Ada 4 cara mengukur kepuasan nasabah, diantaranya [3]: sistem keluhan dan saran merupakan setiap organisasi yang berorientasi pada nasabah perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon bebas pulsa, websites, dan lain-lain.

*Ghost Shopping* adalah salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shoppers* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan,

menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan), bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai, tentu saja perilakunya akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan bias.

*Lost Customer Analysis*, sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan nasabahnya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada pengevaluasi terhadap kinerja perusahaan. Sebagian diantara mantan nasabah mungkin sudah tidak lagi tertarik atau tidak melihat adanya manfaat dari memberikan masukan bagi perusahaan.

Survei kepuasan nasabah, sebagian besar riset kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.

Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa metode kepuasan nasabah yaitu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah, memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap nasabah, dan menerima kritik dan saran dari nasabah.

#### **d) Tahapan Kepuasan Nasabah**

Upaya mewujudkan kepuasan nasabah bukanlah hal yang mudah. Sekalipun hanya untuk sementara waktu, namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, diantaranya[8]:

*Relationship marketing* yaitu dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan nasabah berkelanjutan, tidak berakhir setelah pejualan selesai. Dalam kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan nasabah secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

Strategi *Super Customer Service* merupakan perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaignya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemanapun sumberdaya manusia dan usaha gigih.

Strategi *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guatantees* merupakan strategi *unconditional guarantees* berinti akan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja

perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya

Strategi penanganan keluhan yang efektif yaitu penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang yang tidak puas menjadi puas.

**e) Indikator kepuasan nasabah**

Indikator kepuasan terdiri dari [10] : kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan

Indikator kepuasan nasabah terdiri dari [11] : kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis dan tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

**f) Hubungan Kompetensi, Kualitas dan Kepuasan**

Berdasarkan teori tentang kepuasan nasabah merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu. Hal ini menunjukkan nilai kualitas pelayanan dan kompetensi sanggup memuaskan nasabah dimana kedua merupakan faktor penting.

## **2.2 Penelitian yang Relevan**

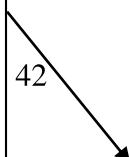
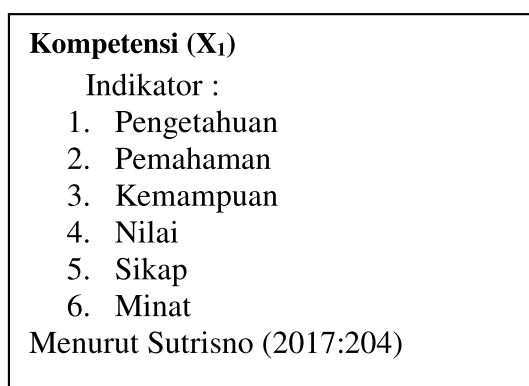
### **Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan**

| N<br>O | Nama                       | Judul dan Tahun   | Hasil Penelitian   | Keterangan  |
|--------|----------------------------|---|--|---|
| 1      | Aan Rahman                 | Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). 2017                        | Penelitian ini merupakan analisis deskriptif kuantitatif yang mencoba menunjukkan pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dan kepuasan pelanggan, berdasarkan perhitungan determinasi diperoleh hasilnya yaitu varian yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan 54,5% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel pelayanan.[8]  | Vol. XVII, No. 2, September 2017, p-ISSN 1411-8629, e-ISSN: 2579-3314     |
| 2      | Yohanes Susanto dan Sukoco | Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lubuklinggau. 2019 | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ketiga variabel diatas hanya variabel komitmen berpengaruh terhadap kinerja, namun secara simultan ketiga variabel tersebut mempengaruhi kinerja dan variabel komitmen mempunyai pengaruh yang paling dominan, implikasi manajemennya peran komitmen sumber daya manusia sebagai pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di daerah, menjadi tolak ukur dalam mewujudkan pelayanan prima dinas Dukcapil Kota Lubuklinggau.[12] | Jurnal Media Ekonomi. Vol. 24 No. 2. P-ISSN: 1693-4768, e-ISSN: 2656-8861 |
| 3      | Setiawan Assegaff          | <i>The Effect of Service</i>  | <i>This study examines the elements that will affect the</i>   | <i>The Asian Journal of</i>   |

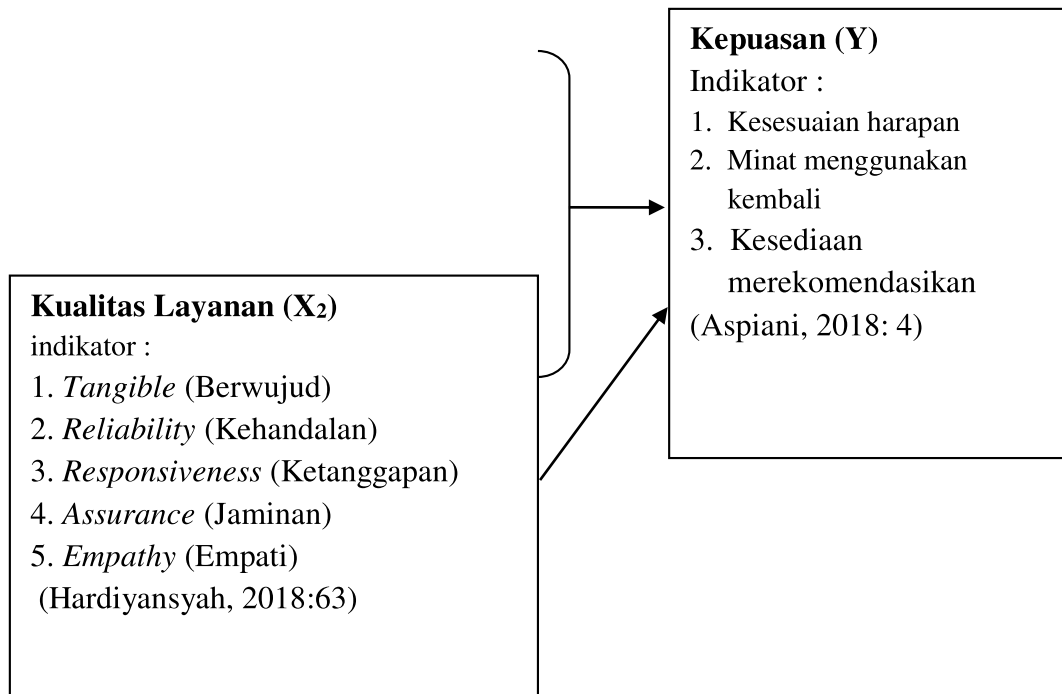
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <i>Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi. 2016</i> | <i>quality of the internet banking service for customers. A survey conducted by inviting 115 respondents. Data were analyzed using SEM method utilizing Smart PLS software. This study found that the "Banking Services Product Quality", "Online Customer Services Quality" "Online Information Services Quality" and" Overall Internet Banking Services Quality", an effect on customer satisfaction in using internet banking services.[13]</i> | <i>Technology Management Vol. 9 No. 1.</i> |
|--|--|--|--|--|

Perbedaan dan kelebihan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu dari judul dan tempat penelitian yang berbeda. Variabel yang digunakan hanya tentang kompetensi, kualitas pelayanan unit pengelola kegiatan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri. Terdapat perbedaan indikator kompetensi. Variabel dalam penelitian ini mungkin sederhana dan sangat mudah untuk diketahui, tetapi secara sederhana tanpa menelaah teori orang lain akan mengetahui seberapa besar pengaruhnya.

### 2.3 Kerangka Berfikir



(1)



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

**Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti**

**2.4 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, yang telah dikemukakan, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

- a. Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan Kecamatan Megang Sakti.
- b. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan Kecamatan Megang Sakti.

- c. Kompetensi dan kualitas layanan karyawan unit pengelola kegiatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam kelompok perempuan Kecamatan Megang Sakti.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **a) Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. Yang beralamat di Jl.



Syahri Wahab Kelurahan Megang Sakti I Kecamatan Megang Sakti  
Kabupaten Musi Rawas. Kode Pos 31657

**b) Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dimulai dari proses perencanaan hingga laporan selesai terhitung dari bulan April 2020 sampai dengan bulan September 2020 dengan kegiatan sebagai berikut :

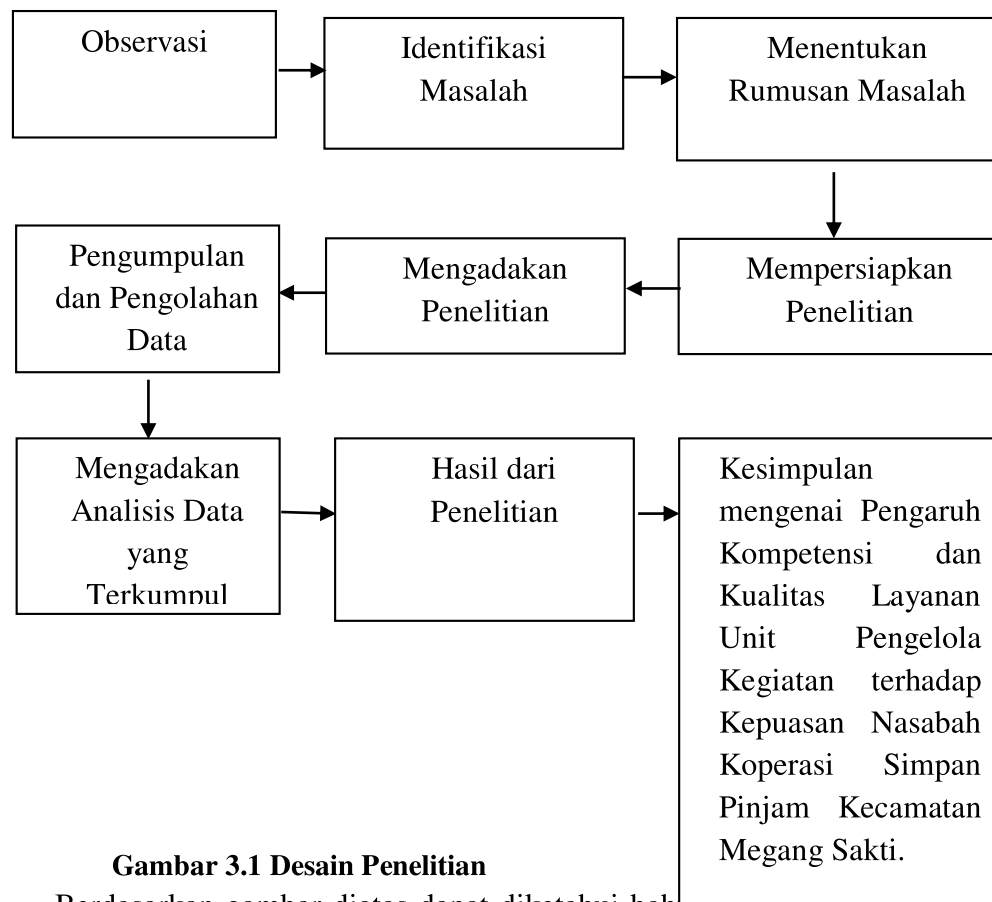
**Tabel 3.1 Rancangan Kegiatan Penelitian Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti**

| No | Jenis Penelitian                     | Waktu Pelaksanaan Tahun 2020 |     |     |     |     |     |
|----|--------------------------------------|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    |                                      | Apr                          | Mei | Jun | Jul | Ags | Sep |
| 1  | Pengajuan Judul                      | ■                            |     |     |     |     |     |
| 2  | Pembuatan Proposal                   | ■                            |     |     |     |     |     |
| 3  | Pengajuan Proposal                   |                              | ■   |     |     |     |     |
| 4  | Perbaikan Proposal                   |                              | ■   |     |     |     |     |
| 5  | Seminar Proposal                     |                              |     | ■   |     |     |     |
| 6  | Pengajuan Bab I-III                  |                              |     | ■   |     |     |     |
| 7  | Perbaikan Bab I-III                  |                              |     |     | ■   |     |     |
| 8  | Pengumpulan Data dan Pengolahan Data |                              |     |     | ■   |     |     |
| 9  | Pengajuan Bab IV-V                   |                              |     |     |     | ■   |     |
| 10 | Perbaikan Bab IV-V                   |                              |     |     |     | ■   |     |
| 11 | Ujian Skripsi                        |                              |     |     |     |     | ■   |

**3.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti. Sifat dari penelitian ini adalah metode penelitian kausal kuantitatif. Nama lain dari metode penelitian kuantitatif ialah metode internasional, karena metode penelitian ini memang sudah cukup lama menjadi acuan dan mentradisi bagi

para peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).[14]



**Gambar 3.1 Desain Penelitian**

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa sebelum menentukan

judul penelitian, maka peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui permasalahan yang ada. Selanjutnya menentukan identifikasi masalah dan menentukan rumusan masalah. Langkah berikutnya mengadakan penelitian, pengumpulan data, menganalisis data yang terkumpul dan menentukan hasil dari penelitian kemudian tahap terakhir kesimpulan mengenai pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Unit Pengelola Kegiatan

terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Mengang Sakti.

### **3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

#### **a. Variabel Penelitian**

- 1) Kompetensi ( $X_1$ ) adalah variabel bebas
- 2) Kualitas layanan ( $X_2$ ) adalah variabel bebas
- 3) Kepuasan ( $Y$ ) adalah variabel terikat

#### **b. Variabel dan Definisi Operasional**

**Tabel 3.2 Definisi Operasional**

| <b>No</b> | <b>Variabel</b> | <b>Definisi Operasional</b> | <b>Indikator</b> | <b>Skala Pengukuran</b> |
|-----------|-----------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|
|-----------|-----------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|

|   |                                    |   |   |   |
|---|------------------------------------|---|---|---|
| 1 | Kompetensi (X <sub>1</sub> )       | Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu terapkan dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. (Fahmi, 2016:45).           | a. Pengetahuan<br>b. Pemahaman<br>c. Kemampuan<br>d. Nilai<br>e. Sikap<br>f. Minat<br><br>(Gordon dalam Sutrisno 2017:204).   | Likert<br>a. Sangat Setuju (5)<br>b. Setuju (4)<br>c. Netral (3)<br>d. Tidak Setuju (2)<br>e. Sangat Tidak Setuju (1) |
| 2 | Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ) | Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Januar dan Lili (2016:266)                 | a. <i>Tangible</i> (Berwujud)<br>b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)<br>c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)<br>d. <i>Assurance</i> (Jaminan)<br>e. <i>Empathy</i> (Empati)<br><br>(Hardiyansyah, 2018:63) | Likert<br>a. Sangat Setuju (5)<br>b. Setuju (4)<br>c. Netral (3)<br>d. Tidak Setuju (2)<br>e. Sangat Tidak Setuju (1) |
| 3 | Kepuasan (Y)                       | Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Rahman (2017:239) | a. Kesesuaian harapan<br>b. Minat menggunakan kembali<br>c. Kesiediaan merekomendasikan<br><br>(Aspiani, 2018: 4)   | Likert<br>a. Sangat Setuju (5)<br>b. Setuju (4)<br>c. Netral (3)<br>d. Tidak Setuju (2)<br>e. Sangat Tidak Setuju (1) |

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.[14] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah simpan pinjam kelompok perempuan program pemberdayaan masyarakat mandiri perdesaan Kecamatan Megang Sakti yang terdiri 4 kelompok berjumlah 34 nasabah.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel jenuh adalah sampel yang diambil secara keseluruhan karena jumlah sampel tidak lebih dari 100 orang[14]. Jadi sampel yang digunakan yaitu berjumlah 34 nasabah yang diambil dari 4 kelompok Desa Pagerayu diantaranya kelompok anugrah, kelompok melati putih, kelompok sejahtera dan kelompok setia.

### **3.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.[14]

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya.[14]

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian.[14]

- a. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.
- b. Kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.
- c. Analisis Dokumen, analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret, dengan instrumen ini, kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian kita.

### **3.7 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dengan demikian instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah fenomena maupun sosial. Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikatornya yang akan diukur.[15]

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda, sebagai berikut[15]:

- a. SS : Sangat Setuju                      Diberi skor 5
- b. S : Setuju                                      Diberi skor 4
- c. N : Netral                                      Diberi skor 3
- d. TS : Tidak Setuju                      Diberi skor 2
- e. ST : Sangat Tidak setuju              Diberi skor 1

**Tabel 3.3 Instrumen Penelitian**

| No | Variabel       | Keterangan Variabel | Indikator                              | Jumlah Pertanyaan |
|----|----------------|---------------------|--|-------------------|
| 1  | X <sub>1</sub> | Kompetensi          | 1. Pengetahuan                         | 3                 |
|    |                |                     | 2. Pemahaman                           | 3                 |
|    |                |                     | 3. Kemampuan                           | 3                 |
|    |                |                     | 4. Nilai                               | 3                 |
|    |                |                     | 5. Sikap                               | 3                 |
|    |                |                     | 6. Minat                               | 3                 |
| 2  | X <sub>2</sub> | Pelayanan           | 1. <i>Tangible</i> (Berwujud)          | 3                 |
|    |                |                     | 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)     | 3                 |
|    |                |                     | 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) | 3                 |
|    |                |                     | 4. <i>Assurance</i> (Jaminan)          | 3                 |
|    |                |                     | 5. <i>Empathy</i> (Empati)             | 3                 |
| 3  | Y              | Kepuasan            | 1. Kesesuaian Harapan                  | 3                 |
|    |                |                     | 2. Minat Menggunakan Kembali           | 3                 |
|    |                |                     | 3. Kesiediaan Merekomendasikan         | 3                 |
|    | Jumlah         |                     |  | 42                |

### 3.8 Uji Coba Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  sig %. Jika  $r$  tabel <  $r$  hitung maka valid. Uji validitas menggunakan teknik korelasi Product Moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut [14]:



$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Jumlah pengamatan

x = skor tiap item

y = Skor total variabel

Tabel Nilai r Product Moment

| N  | Taraf Signifikan 5% |
|----|---------------------|
| 20 | 0,444               |

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,05 maka reliable. Dengan rumus sebagai berikut[14] :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = koefisien reliability instrument (cronbachalfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas kuesioner melalui uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dengan program SPSS for window.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah Uji Normalitas dan Uji Linieritas, yaitu sebagai berikut :

#### a. Uji Normalitas

Penggunaan statistik parametis masyarakat bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan uji normalitas data. Terdapat beberapa teknik untuk menguji normalitas data salah satunya adalah Chi kuadrat. Rumus dasar Chi Kuadrat ( $\chi^2$ )[15] :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

$\chi^2$  = Chi kuadrat

$f_o$  = frekuensi yang diobservasi

$f_h$  = frekuensi yang diharapkan

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan grafik normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada table test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai  $sign > 0,05$ , maka distribusi normal.

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linier bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian linearitas pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity*, langkah-langkah dilakukan dengan prosedur : *Analyze* → *Compare Mean* → *Mean*, masukan variabel *dependent* ke kotak *dependent list* dan beberapa variabel *independent* ke kotak *independent list*, →Klik *Options* → beri tanda centang pada pilihan *test for linierity* →*continue*→*Ok*.

Pada *output*, jika nilai signifikan *Deviation from Linearity* pada *ANOVA Table* lebih besar dari 0,05, maka hubungan *independent* dan *dependent* bersifat linear dan uji linearitasnya terpenuhi.[16]

Pengujian linieritas variabel bebas dan variabel terikat apabila nilai p value sig < 0,05. Nilai p value sig merupakan nilai perhitungan hasil pengujian linieritas yang biasa digunakan yaitu 0,05.

### 3.10 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, metabelasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu uji regresi linier sederhana, uji koefisien korelasi, uji t, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji F.[15] Penjelasannya sebagai berikut :

#### a) Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Untuk mencari regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut[15] :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

X = Kompetensi dan Kualitas Layanan

b = Koefisien Regresi

a = bilangan konstanta

#### b) Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Untuk mencari koefisien korelasi digunakan dengan rumus sebagai berikut[15] :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi).(\sum Yi)}{\sqrt{\{n.\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} . \{n.\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden

Xi = Kompetensi dan Kualitas Layanan

Yi = Kepuasan

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang diperoleh, penulis menggunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi**

| <b>Interval Koefisien</b> | <b>Tingkat Pengaruh</b> |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00 – 0,199              | Sangat rendah           |
| 0,20 – 0,399              | Rendah                  |
| 0,40 – 0,599              | Sedang                  |
| 0,60 – 0,799              | Kuat                    |
| 0,80 – 1,000              | Sangat Kuat             |

Sumber : [15]

**c) Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan. Rumus yang digunakan sebagai berikut[15] :

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

Keterangan :

t = nilai t

r = nilai korelasi

n = jumlah responden

**d) Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa satu variabel terikat dan dua variabel bebas. Untuk mencari regresi linier berganda menggunakan rumus sebagai berikut[15] :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

X<sub>1</sub> = Kompetensi

X<sub>2</sub> = Kualitas Layanan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = koefisien regresi

**e) Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mencari koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut[15] :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum X2). (\sum Y2)}{\sqrt{\{n. \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} . \{n. \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien Determinasi

$X_1$  = Kompetensi

$X_2$  = Kualitas Layanan

$Y$  = Kepuasan

**f) Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat, di penelitian ini uji F digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, dalam pengujian ini menggunakan rumus sebagai berikut[15] :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pengelola Kegiatan Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. Jarak kantor tersebut dari kota Lubuklinggau kurang lebih memerlukan waktu tempuh  $\pm$  1,5 jam melalui transportasi darat.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara desentralisasi, kompotisi dan keterlibatan kelompok kurang mampu, sehingga nantinya dapat dibentuk suatu kelembagaan yang mampu memenuhi kebutuhan kelompok-kelompok tingkat menengah kebawah melalui kegiatan ekonomi produktif dan meningkatkan sarana/ prasarana yang dikelola secara terpadu.

Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti memiliki beberapa fungsi dan tujuan yaitu :

- a) Bersama pelaku lainnya ikut serta mensosialisasikan PPK serta turut menjaga berlangsungnya proses PPK sesuai prinsip dan azasnya.
- b) Membuat laporan pertanggungjawaban kepada forum Musyawarah Antar Desa (MAD) yang membuat laporan kemampuan menyelesaikan kegiatan dan laporan keuangan secara berkala maupun sesuai kebutuhan.
- c) Melakukan identifikasi potensi dengan cara mengembangkan hubungan dengan pihak luar.
- d) Menyalurkan dana bantuan PPK ke desa-desa melalui Tim Pengelola Kegiatan (TPK).



- e) Memberikan bantuan teknis langsung kepada TPK dan kelompok mengenai pembukuan, laporan dan pengembalian dana perguliran.
- f) Melakukan pemeriksaan pembukuan TPK dan kelompok secara berkala.
- g) Membuat rencana penggunaan dan operasional dan laporan penggunaannya untuk dibahas dan disetujui di Forum Musyawarah Antar Desa (MAD).
- h) Membantu desa dalam pelestarian dan pemeliharaan hasil kegiatan.
- i) Menjaga proses dan tata cara perguliran SPP serta melestarikan sesuai dengan yang disepakati dalam MAD.

## **4.2 Pengujian Instrumen Penelitian**

### **1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dari data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden. Sementara uji statistik digunakan untuk menganalisis dan melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Sebelum uji statistik dilakukan, item pernyataan akan terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dimana uji validitas dan realibitas diuji diluar jumlah populasi atau sampel sebanyak 20 orang nasabah Simpan Pinjam Desa Trisakti Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas.

#### **a. Uji Validitas**

Sebelum uji statistik dilakukan, item pernyataan akan lebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas. Data yang diuji berasal dari variabel bebas yaitu kompetensi dan kualitas layanan, variabel terikat kepuasan. Hasil dari validitas semua indikator dalam setiap item pernyataan terhadap hasil yang diperoleh dari 20 nasabah Simpan Pinjam Desa Trisakti Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. Sebuah konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk apabila *corrected item total correlation* (skor korelasi)  $> r_{tabel}$  0,444 dengan alpha 5%. Perhitungan ini menggunakan bantuan program SPSS 22.

**Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kompetensi**

| No | Pernyataan Variabel Kompetensi   | Nilai R hitung (CITC) | Nilai $r_{tabel}$ $\alpha = 0,05$ $n = 20$ | Ket   |
|----|--|-----------------------|--|-------|
| 1  | Karyawan memiliki pengetahuan tentang simpan pinjam                                      | 0.747                 | 0,444                                      | Valid |
| 2  | Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya          | 0.889                 | 0,444                                      | Valid |
| 3  | Karyawan memiliki pengetahuan umum yang luas agar bisa memajukan unit pengelola kegiatan | 0.764                 | 0,444                                      | Valid |
| 4  | Karyawan memiliki pemahaman dalam  | 0.822                 | 0,444                                      | Valid |

|   |  |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|
|   | mencari solusi ketika ada kendala terhadap nasabah   |       |       |       |
| 5 | Karyawan memiliki pemahaman kecakapan dalam menjalankan tugas                                    | 0.711 | 0,444 | Valid |
| 6 | Karyawan memiliki pemahaman tentang visi dan misi agar dapat memberikan pelayanan yang baik.     | 0.930 | 0,444 | Valid |
| 7 | Karyawan mempunyai kemampuan dalam melayani nasabah  | 0.853 | 0,444 | Valid |
| 8 | Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan sebuah keahlian yang dimiliki seorang Karyawan | 0.769 | 0,444 | Valid |
| 9 | Karyawan memiliki kemampuan dalam memecahkan persoalan yang dihadapi nasabah                     | 0.747 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan dapat menerapkan aturan yang sudah ditetapkan   | 0.911 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan dapat mengetahui dan memahami nilai-nilai pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah | 0.929 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien                                       | 0.764 | 0,444 | Valid |
| 1 | Memiliki sikap toleransi dengan sesama karyawan  | 0.796 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan memiliki tanggungjawab  | 0.822 | 0,444 | Valid |

|  |   |  |       |       |       |
|--|---|--|-------|-------|-------|
|  | 1 | penyimpanan penuh atas simpanan pinjam yang sudah diberikan      |       |       |       |
|  | 1 | Karyawan harus bersikap adil terhadap nasabah.                   | 0.884 | 0,444 | Valid |
|  | 1 | Karyawan memiliki motivasi untuk meningkatkan kualitas kerja     | 0.754 | 0,444 | Valid |
|  | 1 | Karyawan memiliki tujuan kerja                                   | 0.776 | 0,444 | Valid |
|  | 1 | Karyawan mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan simpan pinjam. | 0.711 | 0,444 | Valid |

Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Dengan adanya hasil uji validitas pada tabel 4.1 maka dinyatakan bahwa semua variabel kompetensi adalah valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% sehingga dari 18 item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini dan semua indikator-indikator dalam variabel tersebut diperoleh hasil nilai diatas  $>0.444$ . Maka semua item pernyataan instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid.

**Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

|   |                       | Nilai R hitung (CITC) | Nilai $r_{tabel}$ $\alpha = 0,05$ $n = 20$ | Ket   |
|---|-----------------------|-----------------------|--|-------|
| 1 | Kemudahan akses dalam | 0.778                 | 0,444                                      | Valid |

|   |   |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|
|   | melakukan pembayaran pelayanan baik   |       |       | d     |
| 2 | Peralatan/sarana prasarana dalam ruangan sudah lengkap dan memadai                            | 0.912 | 0,444 | Valid |
| 3 | Penggunaan alat bantu dalam pelayanan mudah dan cepat   | 0.763 | 0,444 | Valid |
| 4 | Karyawan memberikan layanan dengan tepat waktu dan cermat                                     | 0.803 | 0,444 | Valid |
| 5 | Layanan yang diberikan karyawan sudah baik dan jelas sesuai dengan prosedur kantor            | 0.657 | 0,444 | Valid |
| 6 | Karyawan mempunyai kemampuan yang baik dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabah       | 0.912 | 0,444 | Valid |
| 7 | Karyawan merespon dengan cepat dan tepat setiap nasabah yang datang untuk mendapatkan layanan | 0.855 | 0,444 | Valid |
| 8 | Karyawan dengan cepat dan cermat merespon setiap keluhan nasabah                              | 0.753 | 0,444 | Valid |
| 9 | Adanya ketanggapan yang diberikan karyawan terhadap nasabah                                   | 0.778 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses layanan                                  | 0.903 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan memiliki etika dan sopan santun dalam  | 0.936 | 0,444 | Valid |

|   |   |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|
|   | memberikan layanan kepada semua nasabah   |       |       |       |
| 1 | Karyawan memberikan jaminan legalitas serta kepastian biaya dalam proses pelayanan                              | 0.763 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan melayani dan menghargai nasabah dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)                           | 0.786 | 0,444 | Valid |
| 1 | Karyawan melayani dengan sikap ramah tamah/perhatian dan mendahulukan kepentingan nasabah dengan baik dan cepat | 0.818 | 0,444 | Valid |
| 1 | Nasabah mendapatkan empati dari karyawan dengan baik  | 0.892 | 0,444 | Valid |

Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Dengan adanya hasil uji validitas pada tabel 4.2 maka dinyatakan bahwa semua variabel kualitas layanan adalah valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% sehingga dari 15 item pernyataan yang diajukan dalam kuisioner tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini dan semua indikator-indikator dalam variabel tersebut diperoleh hasil nilai diatas  $>0.444$ , Maka semua item pernyataan instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid.

**Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan**

| N | Pernyataan Variabel Kepuasan   | Nilai R hitung (CITC) | Nilai $r_{tabel}$ $\alpha = 0,05$ $n = 20$ | K  |
|---|--|-----------------------|--|----|
| 1 | Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan di kantor tersebut  | 0.875                 | 0,444                                      | Va |
| 2 | Saya sangat puas dengan peralatan dan sarana prasarana yang ada dalam proses memberikan layanan kepada nasabah | 0.934                 | 0,444                                      | Va |
| 3 | Saya sangat puas dengan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada saat melakukan layanan                     | 0.767                 | 0,444                                      | Va |
| 4 | Saya sangat puas dengan hubungan baik antara pihak kantor dengan nasabah                                       | 0.952                 | 0,444                                      | Va |
| 5 | Saya sangat puas dengan penampilan karyawan yang rapih dan sopan santun kepada nasabah yang datang             | 0.670                 | 0,444                                      | Va |
| 6 | Saya sangat puas dengan kemampuan/ketangga pan karyawan dalam merespon keluhan dengan baik dan cepat           | 0.952                 | 0,444                                      | Va |
| 7 | Saya puas dengan fasilitas kantor yang memadai, bersih, rapi dan nyaman  | 0.918                 | 0,444                                      | Va |

|   |  |       |       |    |
|---|--|-------|-------|----|
| 8 | Saya puas dengan tata cara dalam melakukan layanan yang diberikan sangat berkualitas                   | 0.911 | 0,444 | Va |
| 9 | Saya puas dengan ketersediaan karyawan membantu permasalahan/keluhan nasabah dengan cermat dan tanggap | 0.875 | 0,444 | Va |

Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Dengan adanya hasil uji validitas pada tabel 4.3 maka dinyatakan bahwa semua variabel kepuasan adalah valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% sehingga dari 9 item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini dan semua indikator-indikator dalam variabel tersebut diperoleh hasil nilai diatas  $>0.444$ , Maka semua item pernyataan instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran atau menunjukkan tingkat konsisten alat ukur. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan 100% reliabel jika alpha (*cronbach alpha*) pada taraf signifikan 5% (0,05). Dari hasil olahan data dengan menggunakan uji realibility analisis menunjukkan bahwa semua data dapat dinyatakan reliabel, ini dilihat dari nilai alpha yang diperoleh  $>0.444$ . Hasil olahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**



| <b>Variabel Pernyataan</b>   | <b>Koefisien Cronbach Alpha</b> | <b>r<sub>tabel</sub> n = 20</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Kompetensi (X <sub>1</sub> ) | 0.973                           | 0,444                           | Reliabel          |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Uji realibilitas tabel 4.4 dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator-indikator yang membentuk konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk dalam penelitian. Dari hasil uji reabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel kompetensi (X<sub>1</sub>) nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $r_{hitung}$  (0.973) >  $r_{tabel}$  (0.444) dan alpha 5% ( $\alpha=0,05$ , N=20). Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)**

| <b>Variabel Pernyataan</b>         | <b>Koefisien Cronbach Alpha</b> | <b>r<sub>tabel</sub> n = 20</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ) | 0.971                           | 0,444                           | Reliabel          |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Uji realibilitas tabel 4.5 dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator-indikator yang membentuk konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk dalam penelitian. Dari hasil uji reabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel kualitas layanan (X<sub>2</sub>) nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $r_{hitung}$  (0.971) >  $r_{tabel}$  (0.444) dan alpha 5% ( $\alpha=0,05$ , N=20). Hasil olahan data menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)**

| <b>Variabel<br/>Pernyataan</b> | <b>Koefisien<br/>Cronbach<br/>Alpha</b> | <b>r<sub>tabel</sub><br/>n = 20</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|--------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|
| Kepuasan (Y)                   | 0.969                                   | 0,444                               | Reliabel          |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Uji reliabilitas 4.6 dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator-indikator yang membentuk konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk dalam penelitian. Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel kepuasan nasabah (Y) nilai koefisien Cronbach Alpha  $r_{hitung}$  (0.969) >  $r_{tabel}$  (0.444) dan alpha 5% ( $\alpha=0,05$ ,  $N=20$ ). Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada penelitian selanjutnya.

### **4.3 Hasil Uji Deskriptif Responden dan Hasil Penelitian**

#### **1. Data Responden Penelitian**

Analisis deskriptif untuk menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden dengan tujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi dan kualitas layanan unit pengelola kegiatan terhadap kepuasan nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti. Dengan jumlah responden penelitian sebanyak 34 nasabah.

Data deskripsi tentang karakteristik responden, diperoleh dengan menyebarkan kuesioner di Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti. Berdasarkan kuesioner yang disebar diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

#### **Tabel 4.7 Jumlah Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Orang</b> | <b>Jumlah Persentase (%)</b> |
|----------------------|--------------|------------------------------|
| Laki-laki            | 0            | 0                            |
| Perempuan            | 34           | 100                          |
| Jumlah               | 34           | 100%                         |

*Sumber :Hasil pengolahan data, 2020*

Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 34 orang responden yang menjawab kuesioner adalah laki-laki (0%) sedangkan perempuan berjumlah 34 orang (100%). Dari hasil penelitian banyaknya jenis kelamin perempuan sebanyak 34 nasabah dikarenakan Unit Pengelola Kegiatan Simpan Pinjam kelompok Perempuan.

**Tabel 4.8 Deskripsi Responden Menurut Usia**

| <b>Usia</b> | <b>Orang</b> | <b>Jumlah Persentase (%)</b> |
|-------------|--------------|------------------------------|
| 21-30       | 8            | 24                           |
| 31-40       | 10           | 29                           |
| 41-50       | 12           | 35                           |
| 51-65       | 4            | 12                           |
| Jumlah      | 34           | 100%                         |

*Sumber :Hasil pengolahan data, 2020*

Berdasarkan hasil tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner berumur antara 21-30 tahun berjumlah 8 orang (24%), berumur antara 31-40 tahun berjumlah 10 orang (29%), berumur antara 41-50 berjumlah 12 orang (35%). Sedangkan berumur antara 51-65 berjumlah 4 orang (12%). Dari hasil penelitian banyaknya usia 41-50 tahun sebanyak 12 orang.

**Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| <b>Pendidikan</b> | <b>Orang</b> | <b>Jumlah Persentase (%)</b> |
|-------------------|--------------|------------------------------|
| SD                | 12           | 35                           |
| SMP               | 13           | 38                           |

|        |    |      |
|--------|----|------|
| SMA    | 9  | 27   |
| Jumlah | 34 | 100% |

Sumber : Hasil pengolahan data, 2020

Pada tabel 4.9 karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner berpendidikan SD 12 orang (35%), berpendidikan SMP 13 orang (38%), dan berpendidikan SMA 9 orang (27%). Dari hasil penelitian banyaknya pendidikan SD.

## 2. Hasil Uji Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui informasi awal dalam menganalisis hasil jawaban responden. Pada bagian ini akan disajikan statistik deskriptif dari variabel independen maupun variabel dependen. Variabel yang digunakan dalam peneliti ini adalah pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti yang terdiri dari 18 pernyataan variabel Kompetensi ( $X_1$ ), 15 pernyataan variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ), 9 pernyataan variabel Kepuasan ( $Y$ ). Untuk masing-masing jawaban dihitung dalam presentase sebagai berikut :

### a. Kompetensi

**Tabel 4.10 Pernyataan 1**

Karyawan memiliki pengetahuan tentang simpan pinjam

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 12               | 35,3           |
| Setuju              | 20               | 58,8           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 12 orang (35,3%), setuju 20 orang (58,8%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.11 Pernyataan 2**

Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 27               | 79,4           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 27 orang (79,4%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.12 Pernyataan 3**

Karyawan memiliki pengetahuan umum yang luas agar bisa memajukan unit pengelola kegiatan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 12               | 35,3           |
| Setuju              | 22               | 64,7           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 12 orang (35,3%), setuju 22 orang (64,7%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.13 Pernyataan 4**

Karyawan memiliki pemahaman dalam mencari solusi ketika ada kendala terhadap nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 2                | 5,9            |
| Setuju              | 32               | 94,1           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 2 orang (5,9%), setuju 32 orang (94,1%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.14 Pernyataan 5**

Karyawan memiliki pemahaman kecakapan dalam menjalankan tugas

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 4                | 11,8           |
| Setuju              | 30               | 88,2           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 4 orang (11,8%), setuju 30 orang (88,2%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.15 Pernyataan 6**

Karyawan memiliki pemahaman tentang visi dan misi agar dapat memberikan pelayanan yang baik

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 8                | 23,5           |
| Setuju              | 25               | 73,5           |
| Netral              | 1                | 3,0            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 8 orang (23,5%), setuju 25 orang (73,5%), netral 1 orang (3,0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.16 Pernyataan 7**

Karyawan mempunyai kemampuan dalam melayani nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 8                | 23,5           |
| Setuju              | 24               | 70,6           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 8 orang (23,5%), setuju 24 orang (70,6%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.17 Pernyataan 8**

Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan sebuah keahlian yang dimiliki seorang Karyawan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,7           |
| Setuju              | 28               | 82,4           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,7%), setuju 28 orang (82,4%), netral (0%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.18 Pernyataan 9**

Karyawan memiliki kemampuan dalam memecahkan persoalan yang dihadapi nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 26               | 76,5           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |



|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 26 orang (76,5%), netral (0%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.19 Pernyataan 10**

Karyawan dapat menerapkan aturan yang sudah ditetapkan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 26,5           |
| Setuju              | 24               | 70,6           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 9 orang (26,5%), setuju 24 orang (70,6%), netral (0%), tidak setuju 1 (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.20 Pernyataan 11**

Karyawan dapat mengetahui dan memahami nilai-nilai pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 14               | 41,2           |
| Setuju              | 20               | 58,8           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 14 orang (41,2%), setuju 20 orang (58,8%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.21 Pernyataan 12**

Karyawan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 26,5           |
| Setuju              | 25               | 73,5           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 9 orang (26,5%), setuju 25 orang (73,5%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.22 Pernyataan 13**

Memiliki sikap toleransi dengan sesama karyawan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 3                | 8,8            |
| Setuju              | 31               | 91,2           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 3 orang (8,8%), setuju 31 orang (91,2%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.23 Pernyataan 14**

Karyawan memiliki tanggungjawab penuh atas simpan pinjam yang sudah diberikan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 3                | 8,8            |
| Setuju              | 30               | 88,2           |
| Netral              | 1                | 3,0            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 3 orang (8,8%), setuju 30 orang (88,2%), netral 1 orang (3,0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.24 Pernyataan 15**

Karyawan harus bersikap adil terhadap nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 2                | 5,9            |
| Setuju              | 32               | 94,1           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 2 orang (5,9%), setuju 32 orang (94,1%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.25 Pernyataan 16**

Karyawan memiliki motivasi untuk meningkatkan kualitas kerja

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,7           |
| Setuju              | 24               | 70,6           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,7%), setuju 24 orang (70,6%), netral 5 orang (14,7%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.26 Pernyataan 17**

Karyawan memiliki tujuan kerja

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 26,5           |
| Setuju              | 24               | 70,6           |
| Netral              | 1                | 2,9            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 9 orang (26,5%), setuju 24 orang (70,6%), netral 1 orang (2,9%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.27 Pernyataan 18**

Karyawan mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan simpan pinjam

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,7           |
| Setuju              | 29               | 85,3           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,7%), setuju 29 orang (85,3%), netral (0%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **b. Kualitas Layanan**

**Tabel 4.28 Pernyataan 1**

Kemudahan akses dalam melakukan pembayaran pelayanan baik

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,8           |
| Setuju              | 20               | 58,8           |
| Netral              | 6                | 17,6           |
| Tidak Setuju        | 3                | 8,8            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Total | 34 | 100 |
|-------|----|-----|

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,8%), setuju 20 orang (58,8%), netral 6 (17,6%), tidak setuju 6 orang (8,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.29 Pernyataan 2**

Peralatan/sarana prasarana dalam ruangan sudah lengkap dan memadai

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 11               | 32,4           |
| Setuju              | 17               | 50,0           |
| Netral              | 3                | 8,8            |
| Tidak Setuju        | 3                | 8,8            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 11 orang (32,4%), setuju 17 orang (50,0%), netral 3 orang (8,8%), tidak setuju 3 orang (8,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.30 Pernyataan 3**

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan mudah dan cepat

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 8                | 23,6           |
| Setuju              | 18               | 52,9           |
| Netral              | 6                | 17,6           |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 8 orang (23,6%), setuju 18 orang (52,9%), netral 6 orang (17,6%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.31 Pernyataan 4**

Karyawan memberikan layanan dengan tepat waktu dan cermat

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 26,5           |
| Setuju              | 21               | 61,8           |
| Netral              | 3                | 8,8            |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 9 orang (26,5%), setuju 21 orang (61,8%), netral 3 orang (8,8%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.32 Pernyataan 5**

Layanan yang diberikan karyawan sudah baik dan jelas sesuai dengan prosedur kantor

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 10               | 29,5           |
| Setuju              | 18               | 52,9           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 10 orang (29,5%), setuju 18 orang (52,9%), netral 5 orang (14,7%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah sangat setuju.

**Tabel 4.33 Pernyataan 6**

Karyawan mempunyai kemampuan yang baik dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 25               | 73,5           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 25 orang (73,5%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.34 Pernyataan 7**

Karyawan merespon dengan cepat dan tepat setiap nasabah yang datang untuk mendapatkan layanan

|               | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju | 13               | 38,2           |
| Setuju        | 16               | 47,1           |
| Netral        | 1                | 2,9            |
| Tidak Setuju  | 4                | 11,8           |



|                     |    |     |
|---------------------|----|-----|
| Sangat Tidak Setuju | 0  | 0   |
| Total               | 34 | 100 |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 13 orang (38,2%), setuju 16 orang (47,1%), netral 1 orang (2,9%), tidak setuju 4 orang (11,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.35 Pernyataan 8**

Karyawan dengan cepat dan cermat merespon setiap keluhan nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 11               | 32,4           |
| Setuju              | 14               | 41,1           |
| Netral              | 7                | 20,6           |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 11 orang (32,4%), setuju 14 orang (41,1%), netral 7 orang (20,6%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **Tabel 4.36 Pernyataan 9**

Adanya ketanggapan yang diberikan karyawan terhadap nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 16               | 47,0           |
| Setuju              | 14               | 41,2           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 16 orang (47,0%), setuju 14 orang (41,2%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.37 Pernyataan 10**

Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses layanan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,6           |
| Setuju              | 21               | 61,8           |
| Netral              | 4                | 11,8           |
| Tidak Setuju        | 4                | 11,8           |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,6%), setuju 21 orang (61,8%), netral 4 orang (11,8%), tidak setuju 4 orang (11,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.38 Pernyataan 11**

Karyawan memiliki etika dan sopan santun dalam memberikan layanan kepada semua nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 23               | 67,6           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 23 orang (67,6%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.39 Pernyataan 12**

Karyawan memberikan jaminan legalitas serta kepastian biaya dalam proses pelayanan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 20               | 58,8           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 20 orang (58,8%), netral 5 orang (14,7%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.40 Pernyataan 13**

Karyawan melayani dan menghargai nasabah dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 26,5           |
| Setuju              | 18               | 52,9           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 9 orang (26,5%), setuju 18 orang (52,9%), netral 5 orang (14,7%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.41 Pernyataan 14**

Karyawan melayani dengan sikap ramah tamah/perhatian dan mendahulukan kepentingan nasabah dengan baik dan cepat

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 13               | 38,2           |
| Setuju              | 17               | 50,0           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 2                | 5,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 13 orang (38,2%), setuju 17 orang (50,0%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju 2 orang (5,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah sangat setuju.

**Tabel 4.42 Pernyataan 15**

Nasabah mendapatkan empati dari karyawan dengan baik

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 4                | 11,7           |
| Setuju              | 28               | 82,4           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 4 orang (11,7%), setuju 28 orang (82,4%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

### c. Kepuasan

**Tabel 4.43 Pernyataan 1**

Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan di kantor tersebut

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 5                | 14,7           |
| Setuju              | 20               | 58,8           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 4                | 11,8           |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 5 orang (14,7%), setuju 20 orang (58,8%), netral 5 orang (14,7%), tidak setuju 4 orang (11,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.44 Pernyataan 2**

Saya sangat puas dengan peralatan dan sarana prasarana yang ada dalam proses memberikan layanan kepada nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 22               | 64,7           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 3                | 8,8            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 22 orang (64,7%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju 3 orang (8,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.45 Pernyataan 3**

Saya sangat puas dengan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada saat melakukan layanan

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 7                | 20,6           |
| Setuju              | 20               | 58,9           |
| Netral              | 6                | 17,6           |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 7 orang (20,6%), setuju 20 orang (58,9%), netral 6 orang (17,6%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.46 Pernyataan 4**

Saya sangat puas dengan hubungan baik antara pihak kantor dengan nasabah

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 10               | 29,4           |
| Setuju              | 16               | 47,1           |
| Netral              | 5                | 14,7           |
| Tidak Setuju        | 3                | 8,8            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 10 orang (29,4%), setuju 16 orang (47,1%), netral 5 orang (14,7%), tidak

setuju 3 orang (8,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.47 Pernyataan 5**

Saya sangat puas dengan penampilan karyawan yang rapih dan sopan santun kepada nasabah yang datang

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 13               | 38,2           |
| Setuju              | 16               | 47,1           |
| Netral              | 2                | 5,9            |
| Tidak Setuju        | 3                | 8,8            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 13 orang (38,2%), setuju 16 orang (47,1%), netral 2 orang (5,9%), tidak setuju 3 orang (8,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.48 Pernyataan 6**

Saya sangat puas dengan kemampuan/ketanggapan karyawan dalam merespon keluhan dengan baik dan cepat

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 4                | 11,8           |
| Setuju              | 27               | 79,4           |
| Netral              | 3                | 8,8            |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 4 orang (11,8%), setuju 27 orang (79,4%), netral 3 orang (8,8%),

tidak setuju (0%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.49 Pernyataan 7**

Saya puas dengan fasilitas kantor yang memadai, bersih, rapi dan nyaman

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 12               | 35,3           |
| Setuju              | 18               | 52,9           |
| Netral              | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 4                | 11,8           |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 35               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 12 orang (35,3%), setuju 18 orang (52,9%), netral (0%), tidak setuju 4 orang (11,8%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.50 Pernyataan 8**

Saya puas dengan tata cara dalam melakukan layanan yang diberikan sangat berkualitas

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 6                | 17,6           |
| Setuju              | 20               | 58,9           |
| Netral              | 7                | 20,6           |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 6 orang (17,6%), setuju 20 orang (58,9%), netral 7 orang (20,6%), tidak



setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

**Tabel 4.51 Pernyataan 9**

Saya puas dengan ketersediaan karyawan membantu permasalahan/keluhan nasabah dengan cermat dan tanggap

|                     | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 13               | 38,2           |
| Setuju              | 16               | 47,1           |
| Netral              | 4                | 11,8           |
| Tidak Setuju        | 1                | 2,9            |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| Total               | 34               | 100            |

*Sumber :Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020*

Pada item pernyataan diatas, responden yang menjawab sangat setuju 13 orang (38,2%), setuju 16 orang (47,1%), netral 4 orang (11,8%), tidak setuju 1 orang (2,9%), sangat tidak setuju (0%). Yang paling dominan jawaban responden adalah setuju.

#### **4.4 Uji Asumsi Klasik**

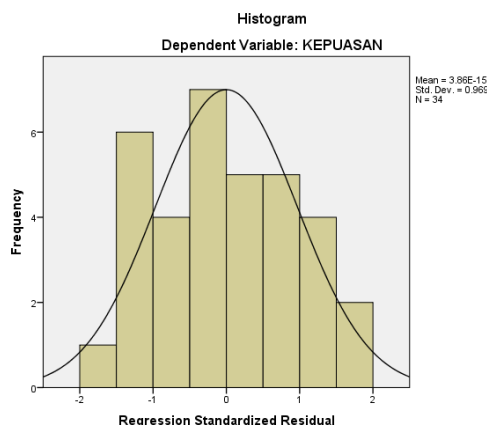
Penelitian ini menggunakan statistik untuk pengolahan datanya, maka perlu dilakukan berbagai uji untuk membuktikan bahwa tidak terjadi berbagai macam pelanggaran yang dapat menyebabkan hasil penelitian akan tampak biasa. Dikarenakan untuk analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda, maka penelitian melakukan uji asumsi klasik uji normalitas dan uji linieritas.

Berikut ini adalah uji asumsi klasik pada variabel pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dengan menggunakan SPSS.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan grafik normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolomongrov-Smirnov nilai sign  $>0,05$ , maka data berkontribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas**

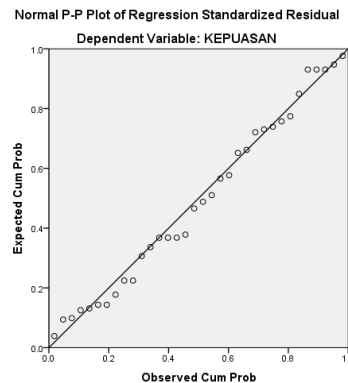


*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

Pada gambar 4.1 data yang diambil telah mengikuti distribusi normal. Distribusi normal ditandai dengan output hitogram yang dihasilkan. Pada gambar diatas tampak bahwa tiap data menyebar keseluruhan daerah normal. Daerah normal itu sendiri adalah daerah yang berada dibawah curva tersebut yang bentuknya seperti lonceng terbalik.

Data berdistribusi normal juga terbukti pada output 4.2 dibawah. Hasil normal P-P Plot. Titik-titik menyebar sepanjang garis regresi. Hal tersebut mengartikan sebaran datanya merata sehingga dapat dihasilkan Y yang merata pula pada garis regresi.

**Gambar 4.2 Uji Normalitas P-P Plot**



*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

**Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                                   |            |                  |          |                       |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------|------------------|----------|-----------------------|
|                                    |                                   | COMPETENSI | QUALITAS LAYANAN | KEPUASAN | standardized Residual |
| Normality Test                     | Sample Size                       | 34         | 34               | 34       | 34                    |
|                                    | Mean                              | 63.79      | 45.03            | 37.32    | .0000000              |
|                                    | Standard Deviation                | 3.991      | 3.070            | 2.543    | .73739534             |
|                                    | Most Extreme Absolute Differences | .113       | .132             | .126     | .096                  |
|                                    | Positive                          | .111       | .132             | .081     | .096                  |

|                        |                     |                   |                   |                     |
|------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Positive               | -.113               | -.122             | -.126             | -.084               |
| t Statistic            | .113                | .132              | .126              | .096                |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200 <sup>c,d</sup> | .140 <sup>c</sup> | .190 <sup>c</sup> | .200 <sup>c,d</sup> |

Test distribution is Normal.

Calculated from data.

Yates's Continuity Correction.

This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Hasil pada tabel 4.52 diatas menunjukkan Asymp. Sig (2-tailed) untuk variabel kompetensi 0,200, sig untuk variabel kualitas layanan 0,140, sedangkan sig untuk variabel kepuasan nasabah memiliki nilai 0,190 karena ketiganya > 0,05, maka variabel kompetensi, kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki distribusi data yang normal.

## 2. Uji Linieritas

Salah satu asumsi analisis regresi adalah linieritas. Maksudnya apakah garis regresi X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Kalau tidak linier maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan.

**Tabel 4.53 Hasil Uji Linieritas Kompetensi Terhadap Kepuasan Nasabah**

|                              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
|------------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| KEPUASAN *<br>Between Groups | 158.691        | 13 | 12.207      | 4.459  | .001 |
| KOMPETENSI<br>Between Groups | 138.982        | 1  | 138.982     | 50.770 | .000 |
| Residual                     | 19.710         | 12 | 1.642       | .600   | .817 |
| Total                        | 54.750         | 20 | 2.738       |        |      |
| Total                        | 213.441        | 33 |             |        |      |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Dapat dilihat hasil uji linieritas pada tabel 4.53 di atas membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat

linier. Hasil yang dapat dikatakan linier apabila sig. *Deviation From Linierity* lebih besar dari  $>0,05$  melihat dari hasil pengolahan data primer yang diolah tersebut, bahwa nilai Kompetensi dan Kepuasan Nasabah dengan *Deviation from linierity*  $0,817 > 0,05$  mengartikan hubungan prediktor dan dependen variabel Kompetensi bersifat linier.

**Tabel 4.54 Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

|                  |         |                          | Sum of  |    |             |        |      |
|------------------|---------|--------------------------|---------|----|-------------|--------|------|
|                  |         |                          | Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| KEPUASAN *       | between | Groups                   | 201.041 | 10 | 20.104      | 37.290 | .000 |
| KUALITAS LAYANAN | within  | Groups                   | 194.092 | 1  | 194.092     | 60.010 | .000 |
|                  |         | Deviation from Linearity | 6.949   | 9  | .772        | 1.432  | .232 |
|                  | Total   |                          | 12.400  | 23 | .539        |        |      |
|                  | Total   |                          | 213.441 | 33 |             |        |      |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 22, 2020

Dapat dilihat hasil uji linieritas pada tabel 4.54 di atas membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier. Hasil yang dapat dikatakan linier apabila sig. *Deviation From Linierity* lebih besar dari  $>0,05$  melihat dari hasil pengolahan data primer yang diolah tersebut, bahwa nilai Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan *Deviation from linierity*  $0,232 > 0,05$  mengartikan hubungan prediktor dan dependen variabel Motivasi bersifat linier.

#### 4.5 Hasil uji hipotesis

##### 1. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan dengan tujuan untuk mencari hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 34 responden nasabah simpan pinjam unit pengelola kegiatan Kecamatan Megang Sakti.

Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS (*statistic product and servis solution*) melalui pengolahan data yang didapat dari kuesioner dengan metode persamaan umum regresi linier sederhana bertujuan untuk meneliti sejauh mana Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti.

**a. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4.55 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Nasabah**

| Coefficients <sup>a</sup> |                           |            |                           |       |      |
|---------------------------|---------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Standardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           | B                         | Std. Error | Beta                      |       |      |
| Constant)                 | 4.518                     | 4.253      |                           | 1.062 | .006 |
| MPETENSI                  | .514                      | .067       | .807                      | 7.728 | .000 |

Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020

Berdasarkan tabel 4.55 dapat diketahui hasil perhitungan regresi linier sederhana. Diperoleh nilai constant (a) = 4,518 sedangkan nilai (b) = 0,514.

Dari hasil output SPSS nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1$$

$$Y = 4,518 + 0,514 X_1$$

a = nilai konstant sebesar 4,518 menyatakan bahwa jika Kompetensi tidak ada atau nilainya nol, maka nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 4,518.

b = koefisien regresi sebesar 0,514 artinya variabel Kompetensi berbuah 1 satuan, maka nilai b=variabel Kepuasan (Y) akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,514.

**Tabel 4.56 Hasil Uji Koefisien Korelasi Hubungan antara Kompetensi dengan Kepuasan Nasabah**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .807 <sup>a</sup> | .651     | .640              | 1.525                      |

Predictors: (Constant), KOMPETENSI

Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

Berdasarkan tabel 4.56 menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara Kompetensi dengan Kepuasan adalah sebesar R=0,807. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat, berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi pada Tabel 4.57 dibawah ini :

**Tabel 4.57 Nilai Koefisien Korelasi**

| Nilai Koefisien Korelasi (Ray) | Keterangan    |
|--------------------------------|---------------|
| 0,00-0,199                     | Sangat Rendah |
| 0,200-0,399                    | Rendah        |
| 0,400-0,599                    | Sedang        |
| 0,600-0,799                    | Kuat          |
| 0,800-0,1000                   | Sangat Kuat   |

**Tabel 4.58 Hasil Uji t  
Variabel Kompetensi terhadap Kepuasan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Standardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|---------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                         | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 4.518                     | 4.253      |                           | 1.062 | .006 |
| MPETENSI   | .514                      | .067       | .807                      | 7.728 | .000 |

Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

Dari tabel 4.58 menunjukkan t hitung menghasilkan koefisien sebesar 7,728. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n - k = 34 - 2$  (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan karena t hitung (7,728) > t tabel (1,694).



**b. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.**

**Tabel 4.59 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah**

|                  | Coefficients <sup>a</sup> |            |                           |        |      |
|------------------|---------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                  | Standardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                  | B                         | Std. Error | Beta                      |        |      |
| Constant         | 1.749                     | 1.990      |                           | .879   | .006 |
| KUALITAS LAYANAN | .790                      | .044       | .954                      | 17.916 | .000 |

Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020

Berdasarkan tabel 4.59 dapat diketahui hasil perhitungan regresi linier sederhana. Diperoleh nilai constant (a) = 1,749 sedangkan nilai (b) = 0,790. Dari hasil output SPSS nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX_2$$

$$Y = 1,749 + 0,790 X_2$$

a = nilai konstant sebesar 1,749 menyatakan bahwa jika kualitas layanan tidak ada atau nilainya nol, maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 1,749.

b = koefisien regresi sebesar 0,790 artinya variabel kualitas layanan berbuah 1 satuan, maka nilai b=variabel kepuasan nasabah (Y) akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,790.

**Tabel 4.60 Uji Koefisien Korelasi**  
**Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .954 <sup>a</sup> | .909     | .907              | .778                       |

Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

Berdasarkan tabel 4.60 menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah adalah sebesar  $R=0,954$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan (Y) adalah sebesar  $R=0,954$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_2$ ) mempunyai hubungan yang sangat kuat, berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi pada Tabel 4.61 dibawah ini :

**Tabel 4.61 Nilai Koefisien Korelasi**

| Nilai Koefisien Korelasi (Ray) | Keterangan    |
|--------------------------------|---------------|
| 0,00-0,199                     | Sangat Rendah |
| 0,200-0,399                    | Rendah        |
| 0,400-0,599                    | Sedang        |
| 0,600-0,799                    | Kuat          |
| 0,800-0,1000                   | Sangat Kuat   |

**Tabel 4.62 Hasil Uji t  
Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

| Model          | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| Constant)      | 1.749                       | 1.990      |                           | .879   | .006 |
| ALITAS LAYANAN | .790                        | .044       | .954                      | 17.916 | .000 |

Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020

Dari tabel 4.62 menunjukkan t hitung menghasilkan koefisien sebesar 17,916. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n - k = 34 - 2$  (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan karena t hitung  $(17,916) > t_{tabel}$  (1,694).

## 2. Regresi linier berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh data primer yang diuji, yang berasal dari 2 variabel bebas yaitu Kompetensi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti.

**Tabel 4.63 Hasil Regresi Linier Berganda**

| Model            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)       | .277                        | 2.164      |                           | .128  | .009 |
| KOMPETENSI       | .085                        | .055       | .134                      | 1.558 | .029 |
| KUALITAS LAYANAN | .702                        | .071       | .847                      | 9.881 | .000 |

Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020

Berdasarkan tabel 4.63 dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,277 + 0,085X_1 + 0,702X_2$$

Model regresi tersebut bermakna :

- a. Nilai konstanta sebesar  $a = 0,277$  adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu  $X_1$  (Kompetensi) dan  $X_2$  (Kualitas Layanan) sama dengan nol, maka besarnya variabel  $Y$  (Kepuasan) adalah 0,277. Dengan kata lain jika variabel bebas (Kompetensi dan Kualitas Layanan) nilainya dianggap nol berarti besarnya variabel terpengaruh (Kepuasan) adalah sebesar 0,277.
- b.  $b_1 = 0,085$  adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas  $X_1$  (Kompetensi), yang berarti sikap peningkatan (penambahan) variabel  $X_1$  (Kompetensi) akan meningkatkan variabel terikat  $Y$  (Kepuasan) sebesar 0,085. Jika variabel kualitas layanan cenderung meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat dan sebaliknya.

c.  $b_2 = 0,702$  adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas  $X_2$  (Kualitas Layanan), yang berarti sikap peningkatan (penambahan) variabel  $X_2$  (Kualitas Layanan) akan meningkatkan variabel terikat  $Y$  (Kepuasan) sebesar 0,702. Jika variabel Kualitas Layanan cenderung meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat dan sebaliknya.

### 3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengukur besarnya presentase sehubungan variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) secara keseluruhan, maka diukur besarnya koefisien determinasi dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.64**

**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .957 <sup>a</sup> | .916     | .911              | .761                       |

<sup>a</sup>Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI

<sup>b</sup>Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi tabel 4.64 diatas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,916$  hal ini menunjukkan variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) sebesar 0,916 atau 91% dan setelah disesuaikan nilai sisanya sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### 4. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas Kompetensi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap variabel tergangungnya Kepuasan ( $Y$ ). Jika variabel bebas Kompetensi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergangungnya Kepuasan ( $Y$ ) maka model persamaan regresi untuk masuk dalam kriteria cocok atau *fit*. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka hal itu akan masuk dalam kategori tidak cocok atau *not fit*.

**Tabel 4.65 Hasil Uji F atau Uji Simultan  
Kompetensi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |         |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
| Regression         | 195.497        | 2  | 97.749      | 168.872 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 17.944         | 31 | .579        |         |                   |
| Total              | 213.441        | 33 |             |         |                   |

Dependent Variable: KEPUASAN

Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI

*Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22, 2020*

Berdasarkan tabel 4.65 diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 168.872 dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  dan  $df\ 2\ (n-k1) = 34-2-1=31$  ( $n$  adalah jumlah data). Dengan demikian hasil diperoleh untuk  $F_{hitung}$  pada tingkat 31 adalah 3,30. Maka kriteria kepuasan nasabah adalah  $F_{hitung}\ 168,872 > F_{tabel}\ 3,30$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh simultan antara Kompetensi dan Kualitas Layanan Unit

Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti.

## **4.6 Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu  $Y = 4,518 + 0,514 X_1$  nilai konstan sebesar 4,518 menyatakan bahwa jika kompetensi tidak ada atau nilainya nol, maka nilai variabel kepuasan (Y) sebesar 4,518 sedangkan koefisien regresi sebesar 0,514 artinya variabel kompetensi berbuah 1 satuan, maka nilai variabel kompetensi ( $X_1$ ) akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,514.

Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara Kompetensi dengan Kepuasan nasabah adalah sebesar  $R=0,807$ . Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi ( $X_1$ ) dengan kepuasan nasabah (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa t hitung menghasilkan koefisien sebesar 7,728. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n-k = 34-2$  (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karena  $t_{hitung} (7,728) > t_{tabel} (1,694)$ .

Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti.

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu  $Y = 1,749 + 0,790 X_2$  nilai konstan sebesar 1,749 menyatakan bahwa jika Kualitas Layanan tidak ada atau nilainya nol, maka nilai variabel kepuasan (Y) sebesar 1,749 sedangkan koefisien regresi sebesar 0,790 artinya Kualitas Layanan berbuah 1 satuan, maka nilai variabel Kepuasan (Y) akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,790.

Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah adalah sebesar  $R=0,954$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Nasabah (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa t hitung menghasilkan koefisien sebesar 17,916. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n-k = 34-2$  (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan karena  $t_{hitung} (17,916) > t_{tabel} (1,694)$ .



### **3. Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Unit Pengelola Kegiatan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh hasil perhitungan dengan persamaan regresi linier berganda dengan persamaan  $Y=0,277 + 0,085 X_1 + 0,702 X_2$ . Nilai konstanta sebesar  $a=0,277$  adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu  $X_1$  (Kompetensi) dan  $X_2$  (Kualitas Layanan) sama dengan nol, maka besarnya variabel  $Y$  (Kepuasan) adalah 0,277. Dengan kata lain jika variabel bebas (Kompetensi dan Kualitas Layanan) nilainya dianggap nol berarti besarnya variabel terpengaruh (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 0,277.  $b_1=0,085$  adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas  $X_1$  (Kompetensi), yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel  $X_1$  (Kompetensi) akan meningkatkan variabel terikat  $Y$  (Kepuasan) sebesar 0,085. Jika variabel Kualitas Layanan cenderung meningkat maka Kepuasan Nasabah akan meningkat dan sebaliknya.  $b_2=0,702$  adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas  $X_2$  (Kualitas Layanan), yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel  $X_2$  (Kualitas Layanan) akan meningkatkan variabel terikat  $Y$  (Kepuasan) sebesar 0,702 adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas  $X_1$  (Kompetensi), yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel  $X_2$  (Kualitas Layanan) akan meningkatkan variabel terikat  $Y$  (Kepuasan) sebesar 0,702.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,916$  hal ini menunjukkan variabel

Kompetensi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) sebesar 0,916 atau 91% dan setelah disesuaikan nilai sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam peneliti ini.

Berdasarkan dari hasil perhitungan nilai  $f$ , diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 168,872 dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%  $\alpha=5\%$  dan  $df$  2 ( $n-k-1$ ) =  $34-2-1 = 31$  ( $n$  adalah jumlah data). Dengan demikian hasil diperoleh untuk  $F_{tabel}$  pada tingkat 31 adalah 3,30 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa t hitung menghasilkan koefisien sebesar 7,728. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n-k = 34-2$  (n adalah responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan karena  $t_{hitung} (7,728) > t_{tabel} (1,694)$ .
2. Berdasarkan uji t dapat menunjukkan bahwa t hitung menghasilkan koefisien sebesar 17,916. Dengan jumlah sampel 34 ditemukan  $(df) = n-k = 34-2$  (n adalah responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  pada tingkat 32 adalah sebesar 1,694. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan karena  $t_{hitung} (17,916) > t_{tabel} (1,694)$ .
3. Berdasarkan dari hasil perhitungan nilai f, diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 168,872 dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  dan  $(df) = n-k = 34-2-1 = 31$  (n adalah responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk  $f_{tabel}$  pada tingkat 31 adalah 3,30. Maka kriteria variabel Kepuasan Nasabah adalah  $f_{hitung} 168,872 > f_{tabel} 3,30$  sehingga  $H_0$ , ditolak dari  $H_a$ , diterima yang berarti terdapat

pengaruh secara simultan antara variabel Kompetensi dan variabel Kualitas Layanan Unit Pengelola Kegiatan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Kecamatan Megang Sakti.

## 5.2 Saran

Sebagai penutup, peneliti memberikan saran semoga dapat memberikan manfaat bagi Nasabah Simpan Pinjam Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti sebagai berikut :

1. Agar pegawai Unit Pengelola Kegiatan Kecamatan Megang Sakti dapat bekerja secara maksimal untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas perlu juga memperlihatkan faktor kompetensi agar semangat kerja dapat ditingkatkan lebih baik lagi.
2. Kualitas layanan yang telah diterapkan saat ini kepada nasabah simpan pinjam, hendaknya tetap dipertahankan, bila perlu ditingkatkan lagi agar para nasabah semakin giat lagi untuk simpan pinjam.
3. Kepuasan nasabah akan maksimal apabila didukung oleh kebijakan-kebijakan yang diberikan manajer serta yang berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki karyawan dan kualitas layanannya.
4. Hendaknya karyawan memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2017.

- [2] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [3] Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- [4] I. Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [5] E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2017.
- [6] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017.
- [7] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- [8] A. Rahman, "Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan)," vol. 17, 2017.
- [9] Widyaninggar Resti Husodho, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun.," vol. 3, 2015.
- [10] Aspiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar."
- [11] Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung," *Manajemen*, vol. 11, no. 2, 2016.
- [12] Yohanes Susanto dan Sukoco, "Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lubuklinggau," *Media Ekon.*, vol. 24, no. 2, 2019.
- [13] Setiawan Assegaff, "The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi," *Technol. Manag.*, vol. 9, no. 1, pp. 21–36, 2016.
- [14] W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan ke. Bandung: Alfabeta, 2019.

- [16] Kasmadi dan Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [17] Universitas Bina Insan Lubuklinggau, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Lubuklinggau, 2019