

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KJKS BMT FASTABIQ PATI

Kharismarisa Nurhayati, Nyata Nugraha
Politeknik Negeri Semarang, Jl Prof Soedharto SH Tembalang Semarang

Abstract: *The research head for know how big the influence of system quality and service process base on CARTER (compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy and responsiveness) model in partially or simultaneously influence customer satisfaction of KJKS BMT Fastabiq Pati. In this research, Multiple Regression of technical analysis is applied. To test impact, F test is applied and to test the partial influence, t test is applied at significant level 0.05. The sample of this research contain with 50 customers of KJKS BMT Fastabiq Pati when the transaction was done. The result of this research proved the service quality of compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness variables had positive effect and significance influence to the customer satisfaction of the KJKS BMT Fastabiq Pati. While partially only tangibles variable wich does not has an effect on the customer satisfaction. From this sixth variable, compliance variable is the most dominant variable which have influence to the customer satisfaction of KJKS BMT Fastabiq Pati.*

Key Word: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness, and Customer Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan model CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness*) baik secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, untuk menguji pengaruh secara simultan digunakan uji F dan untuk menguji secara parsial digunakan uji t pada taraf signifikansi 0,05. Jumlah sampel yang digunakan untuk analisis ini sebanyak 50 nasabah yang diambil pada saat melakukan transaksi di KJKS BMT Fastabiq Pati. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial hanya variabel *tangibles* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari keenam variabel tersebut, variabel *compliance* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness, dan kepuasan nasabah*

PENDAHULUAN

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa keuangan syariah non bank yang bergerak sebagai lembaga pemberdayaan dengan bentuk badan usahanya adalah koperasi. Kiprah BMT ini ditujukan untuk memberikan solusi terhadap masyarakat mikro yang membutuhkan modal usaha. Sedangkan ekonomi mikro di dalam sistem keuangan syariah sangatlah penting, maka keberadaannya perlu mendapat dukungan dari masyarakat muslim.

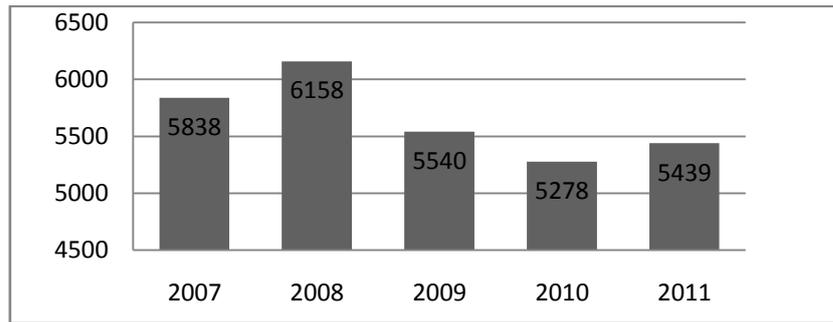
Lembaga keuangan bank memiliki sistem dan prosedur baku yang tidak bisa ditembus oleh masyarakat lapisan bawah dan kelompok mikro. Prosedur yang panjang dan terkesan rumit, membuat sektor mikro tersebut tidak dapat mengakses sumber pendanaan dari bank. Sehingga, potensi yang dimiliki oleh sektor mikro tidak bisa berkembang. Karena kebutuhan yang mendesak sektor mikro terkadang melakukan jalan pintas dengan cara mengakses dana melalui rentenir atau lintah darat dengan penerapan suku bunga yang tinggi. Pinjaman dalam rentenir ini, memang dalam jangka pendek bisa memenuhi kebutuhan keuangan, namun jangka panjangnya bisa merugikan sektor mikro yang dikarenakan tingginya suku bunga.

Sistem pembiayaan yang ideal seharusnya memiliki karakteristik yang berbeda antara sektor mikro dengan sektor menengah keatas. Sektor mikro memiliki usaha yang belum stabil, dan jumlahnya mayoritas, memiliki pola yang cepat, mudah dan sederhana. Tentu saja pola ini tidak menghilangkan prinsip kehati-hatian manajemen lembaga keuangan dalam merealisasikan pembiayaannya. Dari sinilah, kemudian muncul sistem lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi sektor mikro dan sesuai syariah yang dikenal dengan sebutan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Sedangkan untuk penggalangan dana masyarakat yang berupa simpanan diharapkan dapat menampung dana masyarakat dan menyalurkannya kepada lingkungan anggota yang membutuhkan. Sehingga, hubungan antar anggota dapat tercipta sampai pada masalah ekonomi. Dana yang selama ini hanya disimpan di bawah bantal, atau disimpan di bank yang

sulit diharapkan untuk dipinjamkan kepada sektor mikro sedikit demi sedikit diharapkan dapat terdistribusi ke BMT. Sehingga, BMT bisa berkembang dan sektor mikro yang dibiayai semakin banyak.

Sebagai lembaga swadaya masyarakat PINBUK (Pusat Inkubasi Usaha Kecil) berkomitmen tinggi dalam menumbuh kembangkan dan mendampingi berdirinya BMT. Pendampingan ini menyangkut berbagai aspek. Aspek pengembangan SDM dan penguatan sistem manajemen yang ditangani oleh PT. PMK (Pinbuk Manajemen Konsulindo). Sedangkan sistem teknologinya ditangani oleh PT. Ussi Prima. Kedua lembaga ini berpusat di Jakarta dan memiliki jaringansampai propinsi yang ada BMTnya. Sehingga, akan terjadi keseimbangan antara sistem pengembangan SDM dan sistem manajemen dengan teknologi yang akan digunakan. Dengan terbentuknya kombinasi ini maka diharapkan akan berdampak kepada kualitas pelayanan dalam BMT.

KJKS BMT Fastabiq Pati adalah sebuah lembaga jasa keuangan syariah yang memiliki visi “mewujudkan koperasi jasa keuangan syariah yang unggul dan terpercaya”. Untuk menerapkan visinya tersebut, KJKS BMT Fastabiq Pati menerapkan misi yang salah satu diantaranya adalah “mengutamakan kepuasan dalam melayani anggotanya”. BMT pun menyadari pentingnya memuaskan nasabahnya. Apabila lembaga tersebut gagal dalam memberikan kepuasan, tentunya akan menghadapi suatu masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, dan betapa meruginya lembaga tersebut karena tidak bisa memuaskan nasabahnya. Sebagai lembaga keuangan BMT mempunyai kondisi produk yang relatif tetap dan mudah ditiru, serta kondisi SDM dan teknologi yang kurang memadai. Hal ini menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang akan mendatangkan kepuasan bagi nasabahnya. Berikut ini adalah data dari nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati:



Gambar 1. Data Nasabah Kjks Bmt Fastabiq Pati
Sumber: KJKS BMT Fastabiq Pati

Dari data di atas menunjukkan bahwa data nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati memiliki pola yang fluktuatif selama lima tahun terakhir. Peningkatan nasabah terbesar terjadi pada tahun 2008 sebesar 6158 nasabah. Pada tahun 2009 mengalami penurunan jumlah nasabah menjadi 5540 nasabah, dan di tahun 2010 turun kembali menjadi 5278 nasabah. Sedangkan, di tahun 2011 mengalami sedikit peningkatan nasabah menjadi 5439 nasabah.

Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya memberikan pelayanan terbaiknya pada setiap nasabahnya, sekaligus mempertahankan nasabahnya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya karena ini merupakan faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri nasabah. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dipakai dalam suatu penelitian pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode ini memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Namun, kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk lembaga keuangan yang bersifat konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti lembaga keuangan Islam perlu mendapatkan modifikasi.

Dalam jurnal Priyanti (2008) untuk menutupi kelemahan dari penelitian yang telah dikembangkan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, pada

penelitian Othman dan Owen (2001) menambahkan satu dimensi kualitas pelayanan untuk penelitiannya di lembaga keuangan syariah yaitu *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum Islam). *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum Islam) merupakan syarat pokok atau jasa syariah itu sendiri, yang kemudian lebih dikenal dengan istilah CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*).

Dalam pelayanannya KJKS BMT Fastabiq Pati dituntut harus mengedepankan kepuasan para nasabahnya. Sehingga, akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan KJKS BMT Fastabiq Pati. Dengan terciptanya kualitas yang baik, maka KJKS BMT Fastabiq Pati akan dapat menjadi lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat serta mampu bersaing ditengah kompetisi dari lembaga keuangan lain.

METODE

Penelitian ini merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas Pelayanan yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness* terhadap nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Terdapat dua variabel yaitu variabel bebas yang disimbolkan dengan X (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness*) dan variabel terikat disimbolkan dengan Y (kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati) Populasi adalah keseluruhan bahan/elemen yang akan diselidiki (Marzuki, 2000:51). Pada penelitian ini

populasinya adalah semua nasabah yang menjadi anggota KJKS BMT Fastabiq Pati. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003:146) sampel penelitian ini berjumlah 50 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *non random sampling* yaitu tidak semua individu atau elemen dalam populasi mendapat peluang atau kesempatan yang sama untuk diambil sampel (Marzuki, 2000:45). Jenis sampel yang digunakan *accidental sampling* yaitu peneliti langsung mengumpulkan dari unit sampel yang ditemuinya (Simamora, 2004:207). *Accidental sampling* dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di KJKS BMT Fastabiq Pati pada saat penelitian dilakukan.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti pemberian kuesioner. Sumber data primer (*responden*) yang menjadi populasi penelitian ini adalah nasabah BMT Fastabiq Pati. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari pihak lain (melalui perantara). Data ini bisa diperoleh dari buku sebagai referensi, dan informasi-informasi yang menunjang penelitian ini.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Kuesioner
Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan/membagikan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan kategori 5 jawaban. Dan masing-masing jawaban tersebut adalah:

- STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
 - TS = Tidak Setuju diberi skor 2
 - N = Netral siberi skor 3
 - S = Setuju diberi skor 4
 - SS = Sangat Setuju diberi skor 5
- b. Observasi
Dalam hal ini peneliti mengadakan observasi langsung ketempat objek yang diteliti guna meninjau langsung keadaan dan kondisi KJKS BMT Fastabiq Pati.
 - c. Studi Pustaka
Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Definisi variabel operasional dalam penelitian ini meliputi:

- *Compliance* (X1)
Othman dan Owen (2001) dalam Priyanti (2008) *compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi. Selanjutnya, variabel *compliance* diukur dengan indikator sebagai berikut (Anam, 2010:18):
 - a. Produk dan jasa sesuai dengan prinsip-prinsip dan hukum Islam
 - b. Tidak memberikan bunga pada setiap produknya
 - c. Menyediakan konsultasi bisnis syariah
- *Assurance* (X2)
Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari risiko dan keraguan (Tjiptono, 1998:26). Selanjutnya, variabel *assurance* diukur dengan indikator sebagai berikut (Transtrianingzah, 2006:102):

- a. Menanamkan prinsip kepercayaan kepada karyawannya
 - b. Nasabah merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi
 - c. Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada nasabah
 - d. Karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai dalam bidang pekerjaannya
- *Reliability* (X3)
Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, dapat diandalkan, dan akurat (Tjiptono, 1998:26).Selanjutnya, variabel *reliability* diukur dengan indikator sebagai berikut (Transtrianingzah, 2006:102):
- a. Bila mengadakan perjanjian untuk melayani pada waktu tertentu, mereka menepati
 - b. Melayani dengan baik
 - c. Melayani secara tepat waktu
 - d. Catatan yang dibuat tepat dan akurat
- *Tangibles* (X4)
Tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono, 1998:26).Selanjutnya, variabel *tangibles* diukur dengan indikator sebagai berikut(Transtrianingzah, 2006:101):
- a. Penampilan gedung, megah, kokoh, dan nyaman
 - b. Peralatan dan fasilitas yang memadai
 - c. Penampilan karyawan yang rapi dan profesional
 - d. Memberikan usaha promosi yang baik terhadap nasabah
- *Empathy* (X5)
Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 1998:26).Selanjutnya, variabel *empathy* diukur dengan indikator sebagai berikut (Transtrianingzah, 2006:101):
- a. Dapat memahami kebutuhan nasabahnya
 - b. Dapat memuaskan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya
 - c. Menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah
 - d. Memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial.
- *Responsiveness* (X6)
Responsiveness yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 1998:26).Selanjutnya, variabel *responsiveness* diukur dengan indikator sebagai berikut (Transtrianingzah, 2006:102):
- a. Sigap dalam memberikan pelayanan
 - b. Bersedia menangani dan membantu kesulitan nasabah
 - c. Menyediakan waktu untuk melayani secara cepat dan tepat
 - d. Karyawan memiliki kemampuan pengetahuan yang cukup dalam memecahkan masalah
- Kepuasan Nasabah
Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan pengharapan (Anam, 2010:19).Selanjutnya, variabel kepuasannasabah diukur dengan indikator sebagai berikut(Anam, 2010:19):
- a. Kepuasan atas keseluruhan produk dan layanan yang diberikan KJKS BMT Fastabiq Pati
 - b. Kepuasan atas fasilitas yang diberikan dalam mendukung proses transaksi
 - c. Kepuasan atas perilaku karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati kepada nasabah.
- Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan

nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana:

- Y = Variabel dependen/Kepuasan Nasabah
a = Konstanta/intersept
 X_1 = *Compliance*
 X_2 = *Assurance*
 X_3 = *Reliability*
 X_4 = *Tangibles*
 X_5 = *Empathy*
 X_6 = *Responsiveness*
 $b_{1,2,3,...,6}$ = Koefisien regresi berganda masing-masing $X_1, X_2, X_3, \dots, X_6$
e = Standar error

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan hipotesis sebagai berikut (Ghozali, 2006:88):

- Hipotesis nol atau $H_0 : b_i = 0$ artinya variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Hipotesis alternatif atau $H_a : b_i \neq 0$ artinya variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Penentuan nilai kritis dalam pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi dapat ditentukan dengan menggunakan tabel distribusi normal dengan memperhatikan tingkat signifikansi (α) dan banyaknya sampel yang digunakan. Karena menggunakan pengujian dua sisi, maka penentuan t_{tabel} menggunakan *degree of freedom*

(df) = $n - k$ dan $\alpha = 0,05$, n adalah banyaknya sampel, k adalah jumlah variabel.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- H_0 dapat diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- H_0 dapat ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006:88).

Penentuan nilai kritis dalam pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi dapat ditentukan dengan menggunakan tabel distribusi normal dengan memperhatikan tingkat signifikansi (α) dan banyaknya sampel yang digunakan. Karena menggunakan pengujian dua sisi, maka penentuan F_{tabel} menggunakan *degree of freedom* (df) = $n - k$ dan $\alpha = 0.05$, n adalah

banyaknya sampel, k adalah jumlah variabel.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. H_0 dapat diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. H_0 dapat ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi (R^2) adalah 0 (nol) dan 1 (satu).

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Apabila koefisien determinasi (R^2) mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:87).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji statistik, dan uji asumsi klasik. Tabel berikut memuat rangkuman analisis regresi, uji statistik, dan uji asumsi klasik.

Tabel 1
Rangkuman Analisa Regresi, Uji Statistik, dan Uji Asumsi Klasik

Variabel	B	t _{hitung}	Sig. t	VIF
<i>Compliance (X1)</i>	0,480	5,859	0,000	3,367
Assurance (X2)	0,074	2,514	0,016	2,097
Reliability (X3)	0,127	2,734	0,009	2,941
Tangibles (X4)	0,003	0,087	0,931	2,297
Emphaty (X5)	0,160	2,859	0,007	3,638
Responsiveness (X6)	0,091	2,462	0,018	1,399
Konstanta		-0,805		
R^2		0,915		
F hitung		88,949		
Sig. F		0,000		
DW		2,081		
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)		0,852		

Sumber: Data primer yang diolah

Persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi berganda ini adalah sebagai berikut:

$$Y = - 0,805 + 0,480X_1 + 0,074X_2 + 0,127X_3 + 0,003X_4 + 0,160X_5 + 0,091X_6 + e$$

Pada persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel

independen turun, maka variabel dependen juga menurun.

Hasil uji t bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness* diperoleh nilai sig. lebih kecil (<) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.009) sehingga hipotesis yang menyatakan *compliance*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati secara parsial **diterima**. Sedangkan variabel *tangibles* menunjukkan

hasil t_{hitung} (0,087) < t_{tabel} (2,009) dan sig. (0,931) > (0,05), maka kesimpulannya adalah variabel *tangibles* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Dan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati **ditolak**.

Hasil uji F_{hitung} sebesar 88,949 dengan sig. 0,000 nilai sig. diperoleh lebih kecil (<) dari 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ (88,949 > 2,427), sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati **diterima**. Besarnya *Adjusted R Square* (R^2) adalah 0,915. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen sebesar 91,5% sedangkan sisanya sebesar 8,5% (100% – 91,5%) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

SIMPULAN

- Hasil uji t bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness* diperoleh nilai sig. lebih kecil (<) dari 0.05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.009) sehingga hipotesis yang menyatakan *compliance, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati secara parsial **diterima**. Sedangkan variabel *tangibles* menunjukkan hasil t_{hitung} (0,087) < t_{tabel} (2,009) dan sig. (0,931) > (0,05), maka kesimpulannya adalah variabel *tangibles* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Dan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati **ditolak**.
- Hasil uji F sebesar 119,356 dengan sig. 0,000 nilai sig. diperoleh lebih kecil (<) dari 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ (88,949 > 2,427), sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel

compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati diterima.

- Variabel *compliance* adalah variabel yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. Karena nilai signifikansi dari variabel tersebut paling kecil, yaitu 0,00.
- Besarnya *Adjusted R Square* (R^2) adalah 0,915. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen sebesar 91,5% sedangkan sisanya sebesar 8,5% (100% – 91,5%) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.
- Hasil persamaan regresi diperoleh :

$$Y = -0,805 + 0,480X_1 + 0,074X_2 + 0,127X_3 + 0,003X_4 + 0,160X_5 + 0,091X_6 + e$$

Pada persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Sebagian nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati yang menjadi responden memberikan penilaian dengan tergesa-gesa karena keterbatasan waktu yang dimiliki mereka kemungkinan memberikan penilaian yang kurang obyektif. Meskipun hal ini terjadi, penulis tetap menemukan banyak responden yang menjawab item pertanyaan dengan baik dan sungguh-sungguh.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- Pihak Manajemen:
 - Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati yaitu

variabel *compliance*, hal ini menunjukkan bahwa KJKS BMT Fastabiq Pati mampu memberikan pelayanan produk dan jasanya yang telah sesuai dengan prinsip dan hukum Islam. Dengan adanya hal tersebut terbukti bahwa KJKS BMT Fastabiq Pati telah bisa menjalankan kiprahnya sebagai lembaga keuangan yang memberdayakan dan memberi solusi bagi masyarakat kecil. Pihak KJKS BMT Fastabiq Pati harus dapat mempertahankan variabel *compliance* tersebut tanpa mengesampingkan juga variabel penunjang lainnya seperti *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

2. Pihak manajemen KJKS BMT Fastabiq Pati perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian nasabah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati.
- b. Bagi Penelitian Selanjutnya
Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar lebih selektif lagi dalam pembuatan kuesioner agar tidak terjadi kesulitan dalam memperoleh data yang akurat dengan literatur-literatur yang sudah ada sebagai penunjangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Prasetyo. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam Stain Surakarta-SEM Intitiut Yogyakarta.
- Anam, Khoirul. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Malang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Gajayana Malang.
- Anggit Utami dan Y. Anni Aryani. 2004. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta)*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol. 4, No. 1, Hal 48-60.
- Cahyani, Putri Dwi. 2009. *Analisis Kualitas Pada Jasa Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model Carter (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Balai Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, Uswatun. 2010. *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Proses Jasa Lembaga Zakat Berdasarkan Model Carter Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Lazis UII Yogyakarta)*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Revisi*. Jakarta: Prenhalindo.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Marzuki. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE-UII.
- Mulyanto, Arika Edi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah Cabang Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
- Priyanti, Dini Ratih. (2008). *Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah Bank Permata)*, (online).
(http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/management/Perbankan/Artikel_91207024.pdf, diakses 5 Januari 2011).
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rasyawal, Mangku. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Total (Overall Satisfaction) Pada Bank Umum Syariah*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Supranto, J. 2004. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandi. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.

Transtrianingzah, Fia. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam Stain Surakarta.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.