



# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT POLIDANA POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

ARIS SUNINDYO

Politeknik Negeri Semarang  
arissunindyo123@gmail.com

**Abstract:** This study aims to examine the quality of teller service which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of member satisfaction by saving at Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Polidana Semarang State Polytechnic. The data used are primary data in the form of questionnaires' distribution to BMT members. The data used are primary data which are distributed through questionnaires to BMT members. This study used 100 members of the BMT Polidana as a sample. The data analysis tool used multiple regression analysis with SPSS 21. The results showed that tangibles, reliability, responsiveness and assurance had a significant effect on member satisfaction in saving at BMT Polidana State Polytechnic Semarang while empathy (empathy) does not have a significant effect on member satisfaction in saving at BMT Polidana Semarang State Polytechnic

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan teller yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Polidana Politeknik Negeri Semarang. Data yang digunakan adalah data primer yang didistribusikan melalui kuesioner kepada para anggota BMT. Penelitian ini menggunakan 100 orang anggota BMT Polidana sebagai sampel. Alat analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan *empathy* (empati) tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

## Pendahuluan

Persaingan usaha yang semakin berkecambah pada era seperti yang terjadi sekarang ini, membuat unit usaha harus lebih kritis dan inovatif dalam mengembangkan produk untuk dapat memberikan service excellent kepada pelanggannya sehingga perusahaan memiliki nilai lebih dimata pelanggannya. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) selaku mitra masyarakat yang berperan dalam menyediakan layanan keuangan masyarakat, dituntut untuk semakin mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya agar kepuasan anggota tetap terjaga terkait pelayanan keuangan. Menurut Kasmir (2007:15) pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada anggota. Pelayanan yang baik akan menentukan kualitas pada produk atau jasa sebagai tuntutan bagi perusahaan jasa seperti BMT, sehingga BMT dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para anggotanya. Untuk dapat menjaga kepuasan anggota, BMT berusaha untuk memenuhi kebutuhan para anggota dengan produk yang dimilikinya. Kotler dalam Rangkuti (2002:23) menyatakan kepuasan pelanggan adalah *a person's feeling of pleasure of disappointment resulting from*

*comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation*, sehingga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa atas hasil antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Saat ini anggota BMT memiliki harapan yang tinggi atas setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Mereka berharap BMT dapat merealisasikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh semua anggota. Hal tersebut mendorong manajemen BMT untuk mengevaluasi kembali tingkat kualitas pelayanan dalam melayani anggotanya selama ini.

Dalam menjaga kualitas pelayanan kepada para anggota, pelayanan prima menjadi tuntutan garda terdepan yakni *frontliner (teller)* sebagai bagian yang langsung berinteraksi dalam memperkenalkan produk dan jasanya kepada anggota. Kepuasan anggota sendiri merupakan prioritas pertama bagi seluruh organisasi selaku lembaga yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa. Agar mendapatkan kepercayaan dari para anggotanya, perusahaan harus menjadikan kepuasan anggota sebagai fondasi utama, yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dilakukan dengan memberikan segala kebutuhan yang diperlukan oleh anggota sehingga mereka merasa segala kebutuhannya terpenuhi dan memiliki kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat direalisasikan melalui pendekatan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung kepada pelanggan sehingga membawa pengaruh positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pelanggan, kenaikan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga akan berdampak pada kenaikan tingkat kepuasan yang dirasakan anggota (Panjaitan dan Yulianti, 2016).

Banyaknya upaya yang dilakukan agar dapat tetap eksis di masa krisis seperti saat ini, yakni dengan menghadapi persaingan yang dirasakan oleh dunia usaha perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus dijalani organisasi perbankan saat ini dengan menentukan langkah strategi yang tepat agar tetap dapat eksis dengan meningkatkan laba organisasi di tengah persaingan usaha. Namun dalam menjalankan strateginya, banyak perusahaan yang mengalami pasang surut usahanya tanpa didukung oleh teamwork untuk menghasilkan kinerja perusahaan perbankan yang baik (Lumempow dkk., 2015). Seluruh bagian memegang peranan penting dalam mendukung kinerja organisasi tanpa terkecuali *frontliner* yakni *teller*. Selain memenuhi kebutuhan anggota, tugas dari *teller* yaitu harus berupaya untuk selalu berhubungan baik dengan anggota. Hubungan yang baik akan memberikan kesan yang baik pada BMT. Berdasarkan hal tersebut, penilaian baik dari anggota dapat terus meningkatkan citra dari BMT itu sendiri. *Teller* diharapkan memiliki skill dalam berkomunikasi dengan baik pada BMT, melayani anggota dengan prosedur yang tepat, respon pelayanan yang tanggap, dan sebagai pemberi informasi yang lengkap. Dalam melayani anggota, *teller* juga harus difasilitasi untuk menunjang kinerjanya baik sarana maupun prasarana. Seorang *teller service* harus memiliki kemampuan dalam menerapkan dasar-dasar pelayanan untuk memuaskan anggota, antara lain pemahaman kebutuhan anggota, pengenalan produk dan jasa yang diberikan, penjelasan informasi yang akurat, dan lain sebagainya. Sebagai *teller*, pelayanan yang berkualitas sangat diinginkan oleh anggota. Pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan dan segala sesuatu tentang organisasi dan produk yang ditawarkan harus dikuasai oleh seorang *teller* agar pelayanan yang berkualitas tersebut dapat tercipta pada lembaga yang bergerak dibidang pelayanan.

BMT yang merupakan lembaga yang bergerak di bidang pelayanan dan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan baik pihak internal maupun eksternal. Definisi lain BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip pembagian keuntungan, mengembangkan usaha skala mikro, untuk meningkatkan kesejahteraan pelaku ekonomi (Guru Ekonomi, 2020). Penyebutan lain Baitul Maal Wat Tamwil adalah salah satu jenis koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah yang dikenal melayani unit bisnis skala mikro maupun menengah yang berlokasi dengan domisili terdekat. Jasa yang diberikan oleh BMT memiliki ruang lingkup yang terbatas

dibanding perbankan yang jauh memiliki produk perbankan yang lebih luas dan banyak (Kasmir, 2007:19).

BMT Polidana berkedudukan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Pertumbuhan BMT Polidana juga mengalami kemajuan kinerja yang dapat dilihat dari peningkatan aset dari tahun ketahun yang terus mengalami kenaikan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini yakni tabel 1.

**Tabel 1 Jumlah Aset Tahun 2016-2019**

Tahun	Jumlah Aset
2016	Rp 5.498.784.292
2017	Rp 6.735.174.014
2018	Rp 8.848.743.036
2019	Rp 12.514.082.903

Sumber: Profil BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *frontliner* yakni *teller* dalam melayani anggota sangat baik, terlihat dari peningkatan aset yang terus mengalami peningkatan. Selain itu, peningkatan simpanan sukarela juga mengalami kenaikan sesuai dengan data yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini yakni tabel 2.

**Tabel 2 Kenaikan Jumlah Simpanan Sukarela 2016-2019**

Tahun	Simpanan Sukarela
2016	Rp 3.528.936.586
2017	Rp 4.303.701.873
2018	Rp 5.151.451.701
2019	Rp 7.327.330.573

Sumber: Profil BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang

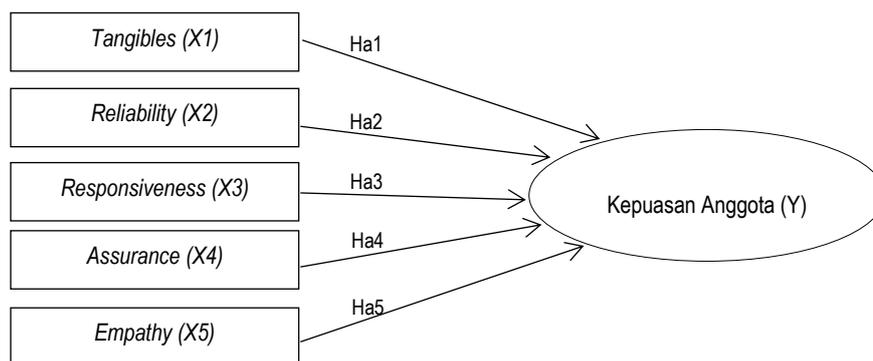
Meningkatnya kualitas layanan yang diberikan oleh BMT khususnya *frontliner* yakni *teller* akan meningkatkan kepuasan anggotan dengan bentuk kepercayaan untuk menempatkan dananya melalui BMT Polidana. Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan, maka BMT khususnya bagian *frontliner* selalu berupaya melakukan peningkatan kinerja untuk terus meningkatkan kualitas layanan BMT Polidana. Kualitas pelayanan organisasi merupakan hal utama yang mampu memberikan tingkat kepuasan kepada anggotanya yang dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis (Yaves et al, 2004 dalam Sulistyawati dan Seminari, 2015). Daalm mengukur kualitas layanan faktor yang digunakan antara lain menggunakan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Puung dkk., 2014).

Hasil penelitian beberapa peneliti yang menggunakan faktor dalam mengukur kualitas layanan yang diadopsi oleh Puung dkk., (2014) menunjukkan hasil yang berbeda beda. Hasil penelitian Wiharsih dan Efendi (2014), menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible* tidak berpengaruh sedangkan variabel *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hasil penelitian Yulianti (2013) menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam meletakkan dananya pada lembaga keuangan. Penelitian Wiyanto (2016), menunjukkan hasil bahwa variabel *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh pada kepuasan baik nasabah tingkat atas maupun menengah pada BSM cabang Salatiga, namun lain halnya dengan variabel *tangible* dan *assurance* tidak menunjukkan pengaruh. Hasil penelitian Koesasi dan Latief (2017), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan bukti fisik sedangkan variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan lembaga keuangan di Balikpapan. Penelitian Kuswanto (2009), menunjukkan bahwa *tangible* dan *empathy* memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan nasabah,

sedangkan *reliability* dan *responsiveness* tidak memiliki pengaruh. Lumempow dkk. (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *responsiveness* tidak berdampak terhadap kepuasan nasabah.

Mengingat BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang merupakan BMT yang relatif baru dan sedang mengalami perkembangan, sehingga perlu masukan dalam rangka peningkatan kualitas layanan khususnya bagian *frontliner* yakni *teller*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan teller dengan menggunakan faktor faktor antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dalam rangka menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka bagian *frontliner* khususnya *teller* akan memperhatikan ruang lingkup pekerjaannya mulai dari bukti fisik bisa dalam bentuk berpenampilan menarik, kerapihan ruang kerja dan layanan, sikap dan perilaku yang ramah saat melayani, kecermatan dan ketelitian serta tanggung jawab dalam bekerja akan memberikan jaminan yang terbaik dalam melayani anggota yang memerlukan informasi atau bantuan layanan BMT sehingga akan timbul rasa *empathy*. Hal tersebut akan menambah tingkat kepuasan anggotan BMT sehingga Anggota akan menjaga loyalitasnya sebagai nasabah BMT. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini tertuang dalam gambar 1.



**Gambar 1 Kerangka Penelitian**

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka tingkat kualitas layanan *teller* diduga memiliki dampak pada kepuasan anggota, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ha1: Variabel *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang
- Ha2: Variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.
- Ha3: Variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.
- Ha4: Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.
- Ha5: Variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang.

---

## Metode Penelitian

Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh sebab akibat antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan nasabah (Sugiyono (2012:37)). Data penelitian ini merupakan data primer, dan pengumpulannya dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada anggota BMT, selain itu penulis juga melakukan observasi, wawancara langsung kepada anggota dan melakukan studi kepustakaan dalam menambah literatur penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan beberapa tahapan pengujian antara lain pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Kriteria pengujian bila *croanbach alpha* diatas 0,60 dikatakan reliabel, sedangkan bila nilai R tabel lebih rendah dari nilai R hitung dinyatakan valid. Kriteria uji asumsi klasik, bebas multiko bila memiliki nilai *variance inflation factor* (VIF) < dari 10 dan mempunyai *tolerance* > 0,10. Nilai *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 maka data dikatakan normal. *Durbin-Watson* (DW test) untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi. Pengujian heteroskedastisitas dengan melihat apakah titik tersebut membentuk pola tertentu atau tidak (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah Koefisien Determinasi, Pengujian Statistik t (parsial) dan Pengujian Statistik F (simultan) dengan melihat nilai signifikansi.

Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang akan diterapkan adalah kepuasan anggota dan kualitas layanan yang menggunakan 5 dimensi antara lain :

1. *X<sub>1</sub>. Tangible* yaitu penampilan fisik, furniture, pegawai yang bekerja, dan pemasangan perlengkapan ruangan. Variabel menggunakan instrumen yang digunakan oleh Wiharsih dan Efendi (2014), Darwin dan Kunto (2014), Wiyanto (2016) dan telah disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran memakai skala likert dengan poin 1-4. Indikator dalam variabel ini antara lain ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang tunggu, area parkir, toilet dsb), penampilan para karyawan baik dan rapi, suasana ruangan nyaman dan tenang, dan ketersediaan sumber informasi memadai.
2. *X<sub>2</sub>. Reliability* yaitu kemampuan pegawai yakni *teller* dalam memberikan jasa yang dijanjikan kepada nasabah dengan *up to date* dan tepat. Variabel menggunakan instrumen yang digunakan oleh Darwin dan Kunto (2014), Wiyanto (2016), Koesasi dan Latief (2017) yang disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Indikator yang digunakan antara lain kemampuan melayani dengan akurat dan terpercaya, kemampuan dalam problem solving nasabah, dan ketepatan penyediaan informasi.
3. *X<sub>3</sub>. Responsiveness* merupakan kemampuan pegawai yakni *teller* untuk membantu pelanggan dan menyediakan secara cepat dan tepat. Variabel menggunakan instrumen Darwin dan Kunto (2014), Wiyanto (2016), Koesasi dan Latief (2017) yang disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Indikator variabel ini antara lain kecepatan dalam melayani anggota, kesediaan dalam membantu anggota, dan kesiapan dalam merespon permintaan anggota.
4. *X<sub>4</sub> Assurance* adalah jaminan yang diberikan pegawai yakni *teller* kepada anggota dalam bentuk pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan rasa percaya nasabah. Variabel ini menggunakan instrumen Wiharsih dan Efendi (2014), Koesasi dan Latief (2017), Wiyanto (2016) yang disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Indikator dalam variabel ini antara lain kemampuan dalam memberikan solusi dan masukan pada anggota, berpengetahuan luas dan berpengalaman, kemampuan beretika secara konsisten, dan kemampuan dalam merespon hal hal tertentu dari anggota.
5. *X<sub>5</sub>. Empathy* adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan oleh *teller* kepada

nasabah. Variabel menggunakan instrument yang dipakai oleh Darwin dan Kunto (2014), Koesasi dan Latief (2017) yang disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Indikator dalam variabel ini adalah memberi perhatian kepada anggota yang mengalami kendala, menjalin hubungan baik dengan anggota, dan dapat memahami apa yang anggota perlukan.

6. Y. Kepuasan Pelanggan menurut Gerson (2001:5) adalah terpenuhinya harapan seseorang atas jasa atau produk yang digunakannya. Instrumen penelitian ini yang dipakai oleh Wiharsih dan Efendi (2014), Wiyanto (2016), Mustofa dan Siyamto (2015), Yulianti (2013), serta Koesasi dan Latief (2017) dan telah disesuaikan dengan subjek penelitian saat ini. Pengukuran memakai skala likert dengan poin 1-4. Indikator variabel ini adalah saya puas dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan, saya puas dengan kecakapan dalam pelayanan yang diberikan, kepuasan produk yang ditawarkan, saya akan merekomendasikan BMT Polidana polines kepada orang lain, saya puas selama menjalin hubungan dengan BMT Polidana polines.

Model persamaan yang digunakan adalah model regresi linier berganda dengan SPSS 21. Persamaan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \quad \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| a = Konstanta       | X4 = Assurance       |
| b = slope           | X5 = Empathy         |
| X1 = Tangibles      | Y = Kepuasan Nasabah |
| X2 = Reliability    | e = Error            |
| X3 = Responsiveness |                      |

**Hasil Penelitian**

Hasil uji kualitas data menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk indikator yang digunakan sebagai alat ukur dan reliabel untuk semua pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, sesuai dengan nilai yang ditunjukkan pada tabel 3 dan 4 telah memenuhi kriteria pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

**Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas**

No	Variabel dan Indikator	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	<i>Tangible (X<sub>1</sub>)</i>			
	Pernyataan 1	0,197	0,555	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,522	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,402	Valid
2	<i>Reliability (X<sub>2</sub>)</i>			
	Pernyataan 1	0,197	0,681	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,668	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,659	Valid
3	<i>Responsiveness (X<sub>3</sub>)</i>			
	Pernyataan 1	0,197	0,496	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,609	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,613	Valid

4	<i>Assurance</i> ( $X_4$ )			
	Pernyataan 1	0,197	0,482	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,657	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,658	Valid
5	<i>Empathy</i> ( $X_5$ )			
	Pernyataan 1	0,197	0,489	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,618	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,625	Valid
6	Kepuasan Nasabah (Y)			
	Pernyataan 1	0,197	0,660	Valid
	Pernyataan 2	0,197	0,448	Valid
	Pernyataan 3	0,197	0,733	Valid
	Pernyataan 4	0,197	0,443	Valid
	Pernyataan 5	0,197	0,531	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

**Tabel 4 Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
1	<i>Tangible</i> ( $X_1$ )	0,714	0,600	Reliabel
2	<i>Reliability</i> ( $X_2$ )	0,816	0,600	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )	0,745	0,600	Reliabel
4	<i>Assurance</i> ( $X_4$ )	0,791	0,600	Reliabel
5	<i>Empathy</i> ( $X_5$ )	0,748	0,600	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0,784	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian asumsi klasik yakni tabel 5 menunjukkan pengujian normalitas yang menghasilkan nilai *kolmogorov-smirnov test* sebesar 0,486 dengan nilai signifikansi sebesar 0,972 lebih dari 0,05 yang berarti data terdistribusi normal.

**Tabel 5 Hasil Pengujian Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40298761
Most Extreme Differences	Absolute	,049
	Positive	,039
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,486
Asymp. Sig. (2-tailed)		,972

Sumber: Data Primer yang Diolah

Pengujian multikolinearitas dalam tabel 6 menunjukkan hasil masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan data terbebas dari problem multiko.

**Tabel 6 Hasil Pengujian Multikolonieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangible	,978	1,022
Reliability	,616	1,623
Responsiveness	,443	2,257
Assurance	,909	1,100
Empathy	,561	1,783

Sumber : Data Primer yang Diolah

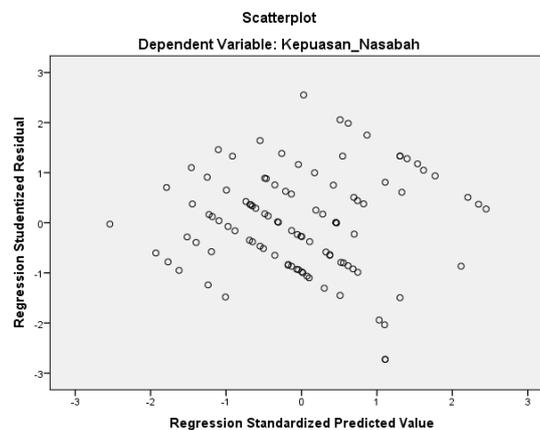
Pengujian *durbin watson* dalam tabel 7 memperlihatkan bahwa data tidak ada autokorelasi positif yang ditunjukkan dengan nilai *du (upper)* 1,780 dan nilai *dl (lower)* 1,571. Dari data tersebut terdapat nilai  $0 < 1,497 < 1,571$ .

**Tabel 7 Hasil Pengujian Durbin Watson**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,686 <sup>a</sup>	,470	,442	1,4398	1,497

Sumber : Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian heteroskedastisitas yang ditunjukkan pada gambar 2, terlihat banyak titik menyebar dengan acak dan tersebar disekeliling maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Data Primer yang Diolah

**Gambar 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Hasil pengujian F (model) pada tabel 8 menunjukkan hasil  $F_{hitung}$  sebesar 16,683 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,37. Hal ini menunjukkan bahwa model yang diuji dalam penelitian ini layak untuk dilakukan uji hipotesis.

**Tabel 8 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,921	5	34,584	16,683	,000 <sup>b</sup>
	Residual	194,869	94	2,073		
	Total	367,790	99			

Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil Uji koefisien determinasi dalam tabel 9 menunjukkan hasil bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) 0,442 atau 44,2% kepuasan nasabah dalam menabung pada BMT Polidana Polines dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan sisanya 55,8% kepuasan nasabah dalam menabung pada BMT Polidana Polines dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

**Tabel 9 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,686a	,470	,442	1,4398	1,497

Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian t (Parsial) pada tabel 10 menunjukkan pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas layanan yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada BMT Polidana. Sedangkan variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan. maka dapat dikatakan hipotesis 1 sampai 4 diterima dengan nilai signifikansi berada dibawah 0,05, sedangkan hipotesis 5 ditolak karena nilai signifikansi diatas 0,05.

**Tabel 10 Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,310	1,917		2,248	,027
	Tangible	,731	,090	,618	8,139	,000
	Reliability	,366	,112	,312	3,263	,002
	Responsiveness	-,380	,151	-,283	-2,509	,014
	Assurance	,259	,099	,206	2,612	,010
	Empathy	-,045	,149	-,030	-,299	,766

Sumber: Data Primer yang Diolah

Variabel dimensi *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menyimpan dananya di BMT Polidana Polines sehingga sesuai dengan hipotesis 1 yang diajukan. Hipotesis 1 ini dinyatakan diterima dan mendukung oleh penelitian terdahulu yaitu dalam penelitian Koesasi dan Latief (2017), Lumempow dkk. (2015), Rosita (2015). Dalam hal ini BMT Polidana Polines, telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dalam penyediaan sarana prasaran, penampilan pegawai yang baik dan rapi, suasana ruangan yang nyaman untuk melayani nasabah sehingga nasabah senang dengan *tangibles* yang ditunjukkan oleh BMT Polidana kepada

para nasabahnya dengan memperlihatkan ekspresi bahagia dan kenyamanan. Variabel dimensi *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dananya di BMT Polidana Polines. Hipotesis 2 ini dinyatakan diterima dan mendukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Koesasi dan Latief (2017), Lumempow dkk. (2015), Rosita (2015). Hal ini menunjukkan BMT Polidana Polines telah mampu melayani kebutuhan nasabah dengan baik secara akurat dan terpercaya, mampu menangani masalah yang dihadapi nasabah, dan ketepatan informasi yang diberikan sehingga pegawai *frontliner* yakni *teller* dapat diandalkan dalam menangani masalah dan keluhan para nasabah. Hal tersebut dapat membawa pengaruh yang baik untuk kepuasan nasabah atas kepercayaan yang diberikan oleh BMT Polidana untuk dapat mengelola dana yang telah diberikan dari para nasabah. BMT Polidana berupaya meningkatkan kepercayaan yang telah diamankan nasabah kepadanya. Variabel dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dananya di BMT Polidana Polines. Hipotesis 3 ini dinyatakan diterima dan mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian Koesasi dan Latief (2017), Lumempow dkk. (2015), Rosita (2015). Dalam hal ini BMT Polidana Polines telah memberikan pelayanan yang baik, hal ini dilihat dari kemampuan merespon kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, kesediaan dalam membantu nasabah, dan siap merespon permintaan nasabah. Respon yang cepat akan sangat membantu nasabah dalam menjawab semua kebutuhan nasabah. Dengan kecepatan respon yang diberikan akan memberikan nilai tambah di mata nasabah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat membawa pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel dimensi *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung pada BMT Polidana Polines. Hipotesis 4 ini dinyatakan diterima dan mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian Koesasi dan Latief (2017), Lumempow dkk. (2015), Rosita (2015), Wiharsih dan Efendi (2014). Dalam hal ini BMT Polidana Polines telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dilihat dari kemampuan memberikan saran dan solusi kepada nasabah, berpengetahuan luas, beretika secara konsisten, dan mampu merespon atas ketidaktahuan nasabah. Hal tersebut memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan nasabah. Jaminan yang diberikan BMT Polidana membuat nasabah aman dalam menyimpan dananya di BMT untuk dapat dikelola sesuai dengan ketentuan dan kebijakan BMT Polidana. Variabel dimensi *empathy* (empati) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dananya pada BMT Polidana Polines. Hipotesis 5 ini dinyatakan ditolak dan tidak mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian Lumempow dkk. (2015), Rosita (2015), Wiharsih dan Efendi (2014) sedangkan penelitian Koesasi dan Latief (2017) mendukung hasil penelitian ini. Dalam hal ini BMT Polidana Polines belum memberikan perhatian dalam bentuk pelayanan yang baik dalam memahami kebutuhan nasabah. *Empathy* merupakan bentuk rasa peduli dan perhatian yang timbul dari pribadi seseorang dalam hal ini *frontliner* yakni *teller* yang diberikan kepada pelanggan selama melayani pelanggan. Dalam bekerja sikap yang harus dilakukan adalah menekankan pada profesionalitas, sehingga tidak menonjolkan rasa peduli dan perhatian yang diberikan secara pribadi kepada para nasabah. BMT Polidana dalam melayani nasabah selalu mengedepankan profesionalitas dalam bekerja sehingga hal ini akan meminimalkan konflik kepentingan yang dapat terjadi antara nasabah dengan pihak pengelola BMT Polidana.

## Penutup

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah pada BMT Polidana Polines. Hasil pengujian menunjukkan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki pengaruh

yang signifikan, sedangkan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada BMT Polidana Polines.

Dalam meningkatkan kualitas layanan, BMT Polidana terutama harus mampu meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan terus meningkatkan performa, keandalan, responsif serta garansi, dan empati sehingga nasabah senang dan percaya untuk memanfaatkan BMT Polidana sebagai wadah dalam menyimpan dananya. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dimensi lain dari kualitas layanan serta mengembangkan alat analisis lain untuk menganalisis data penelitian.

### Daftar Pustaka

- Darwin, S. dan Kunto, Y.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-12.
- Gerson, R.F., Widyaningrum, H. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Murni*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guru Ekonomi. (2020). Baitul Maal Wat Tamwil. (<https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-bmt/>. Webpage., 21 Juli 2020)
- Kasmir. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Koesasi, M. dan Latief, M.A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Usaha Syariah (UUS) PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 1(1), 91-114.
- Kuswanto, Adi. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2), 125-134.
- Lumempow, N.R., Mandey, S., Rotinsulu, J.J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri. Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*. 3(3), September 2015, 1275-1286.
- Mustofa, U.Z. dan Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 94-105.
- Panjaitan, J.E., Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), September 2016, 265-289.
- Puang, F.K., Fudholi, A., Dharmmesta, B.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di Salon dan Spa. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 51-57.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N.M.A., Seminari, N.K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318-2332.
- Wiharsih, N.E., Efendi. (2014). Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Frontline. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 83-91.
- Wiyanto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. *MUQTASID Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 117-135.

Yulianti, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin TBK KCP A. Yani Banjarmasin. *SPREAD Jurnal Ilmiah Bisnis dan Keuangan*, 3(2), 87-100.