

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI MITRA DHUFA (KOMIDA) DI KCP DEPOK CIREBON

Riri Andriani

Syntax Corporation

Jl. Perjuangan Majasem Cirebon 45135, Jawa Barat, Indonesia.

Telp: +6289514812292 Email: riria6@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan jasa mikro KOMIDA di KCP Depok Cirebon. Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelayanan prima. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh antara pelayanan prima dapat dipandang sebagai basis strategi bagi pengembangan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi sederhana. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Populasinya menggunakan populasi tak terbatas yang bersifat homogen. Berdasarkan hasil perhitungan secara uji parsial (uji t), maka pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA cabang Depok Cirebon diperoleh dari nilai t hitung (X_1) yaitu sebesar 4,643 sedangkan t_{tabel} nya pada taraf signifikansi 5%, $df (n-k) 60-2 = 58$ dapat diketahui sebesar 1,672. $t_{hitung} > t_{tabel} (4,643 > 1,672)$. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah” diterima. Artinya, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh yang mencakup dalam melayani nasabah secara baik terhadap kepuasan nasabah. Uji t ini dilakukan dengan menggunakan bentuk hipotesis alternative untuk menentukan arah uji statistik, apakah masuk dalam uji dua pihak (*Two Tailed*) atau uji satu pihak (*One Tailed*). Sehingga dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan uji dua pihak (*Two tailed*), dikarenakan uji dua pihak (*Two Tailed*) yaitu sebagai hipotesis alternative yang hanya menyatakan perbedaan tanpa melihat apakah hal yang satu lebih tinggi atau lebih rendah dari hal yang lain.

Keyword : Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Koperasi ialah suatu bentuk usaha yang dapat menolong anggotanya untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Dengan seiring berjalannya waktu koperasi ini tidak hanya pelayanan sosial saja, tetapi juga mengarah pada tujuan ekonomi. Sesuai dengan sejarah timbulnya gerakan koperasi Indonesia pada masa penjajahan belanda

tahun 1896-1908, maka jenis koperasi didasarkan pada kebutuhan dan efisiensi ekonomi.

Kepuasan nasabah, diukur dengan seberapa besar harapan nasabah mengenai produk dan pelayanan yang sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Untuk itu diperlukan suatu usaha untuk terus menarik calon nasabah menjadi nasabah yang potensial. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit ataupun rumit, tetapi apabila kurang diperhatikan maka akan berdampak pada kurangnya kepuasan nasabah, apalagi nasabah saat ini sangat pandai dalam memilah-milah produk.

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya petugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan karyawan dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Adapun disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Metodelogi Penelitian

Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang bersifat objektif serta mencakup penelitian dan analisis data kuantitatif serta menggunakan data statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.981 anggota nasabah yang telah menggunakan jasa mikro di bulan februari tahun 2016 serta mengikuti produk pada program yang ada di dalam Koperasi Mitra Dhuafa cabang Depok. Berdasarkan sifatnya penelitian ini menggunakan populasi Homogen, yaitu sumber data yang unsurnya memiliki sifat yang sama sehingga tidak perlu mempersoalkan jumlahnya secara kuantitatif. Selain itu, adakalanya penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data secara populasi, tetapi mengambil sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi (*representatif*).

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono:2012). Penelitian ini menggunakan ukuran sampel homogenitas karena ukuran sampel yang diambil untuk pengambilan data hingga 60 saja. Dalam pengambilan sampel ini peneliti menggunakan teknik sampel Non-Probability Sampling

dengan metode purposive sampling (sampling pertimbangan) , yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sebagai anggota sampel.

Variabel dapat di definisikan menjadi 2 macam yaitu: definisi teori dan definisi operasional. Definisi teori adalah definisi yang telah menjadi teori sedangkan definisi operasional adalah pengertian variable yang di ungkapkan kedalam definisi konsep secara operasional, yaitu:

1. Definisi teori

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan hal terpenting dalam suatu kegiatan, dengan maksud agar Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) ini, sehingga menjadi bahan acuan atau bahkan sebagai moto bagi koperasi itu sendiri.

b. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha bagi Lembaga Keuangan dan Non-perbankan, begitu pula bagi Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yang saya jadikan untuk pengambilan data penelitian ini.

c. Prilaku Nasabah

Perilaku nasabah adalah studi mengenai proses yang terjadi pada saat individu atau kelompok menyeleksi, membeli, menggunakan, atau menghentikan pemakaian produk, jasa mikro, ide, atau pengalaman dalam rangka memuaskan keinginan hasrat tertentu.

2. Definisi operasional

Dalam penelitian ini digunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional sehingga menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional tersebut adalah :

a. Pelayanan Prima (X) :

Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada nasabah minimal sesuai dengan standar, sehingga orang yang dilayaninya akan merasa puas, gembira, atau senang.

b. Kepuasan nasabah (Y) :

Perasaan puas yang didapatkan oleh nasabah karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat seseorang tentang pelayanan petugas terhadap kepuasan nasabah dalam hal ini variabel penelitian, dengan skala likert maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiono:2015).

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan secara statistik dan dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer. Sehingga, perhitungannya berdasarkan r_{hitung} dan r_{tabel} , apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada signifikan 5% maka data dinyatakan valid dan juga untuk menentukan nilai r_{tabel} dengan menggunakan rumus df . Uji reliabilitas menggunakan teknik alpha cronbach's dan r_{tabel} dengan taraf significant 5%. Suatu data apabila dikatakan reliabel sehingga bisa dilihat pula dari nilai alpha, apakah nilainya lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang menggunakan significant 5%. Uji ini mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Instrumen yang sudah dipercaya yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Selain kedua uji diatas, digunakan juga uji normalitas ini yang bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. (Imam Ghozali:160) Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Penelitian ini menggunakan uji normalitas KS (Kolmogorov-Smirnov) yaitu uji ini dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan mengikuti distribusi normal atau tidak. KS (Kolmogorov-Smirnov) merupakan uji normalitas untuk sampel besar. Pada SPSS, jika dipilih tingkat signifikansi $\alpha = 0,05 <$ nilai sig SPSS maka dapat dilakukan bahwa data mengikuti distribusi normal.

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas membandingkan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dengan menggunakan responden yang berjumlah 60 orang. Maka r_{tabel} dapat diperoleh dari df (*degree of freedom*). Nilai df dapat diperoleh dari rumus $df = n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dari tiap variabel. Untuk pelayanan prima nilai $df=60-8=52$, maka r_{tabel} adalah 0.268. Untuk kepuasan nasabah nilai $df=60-7=53$, maka r_{tabel} adalah 0.265. Butir pertanyaan di anggap valid apabila jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Hasil pengujian terhadap validitas pelayanan prima (x) dengan menggunakan SPSS versi 20, hanya terdapat 6 item saja hasil dari kriteria valid yang menunjukkan bahwa nilai yang valid dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Sedangkan, yang tidak valid terdapat 2 item dan disebabkan karena nilai r_{hitung} nya lebih rendah dari nilai r_{tabel} , sehingga dikatakan tidak valid. Untuk kriteria data yang tidak valid, maka peneliti tidak diikuti dalam data variabel (di hilangkan). Sedangkan, hasil Variabel kepuasan nasabah (y) yang menunjukkan bahwa semua item hasil dari kriteria valid terdapat nilai yang valid. Dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} -nya. Maka semua kriteria valid untuk variabel kepuasan nasabah (y) dapat dinyatakan valid dari semua itemnya.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS versi 20, untuk dapat mengetahui hasil dari butir-butir pertanyaan kuesioner penelitiannya, yaitu sebagai berikut : Pengajuan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode koefisien *alpha cronbach*. Dari hasil data output, sehingga variabel pelayanan prima (x) dan Kepuasan Nasabah (y) dapat dikatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang menggunakan SPSS Versi 20 yaitu pelayanan prima (x) = 0,526 dan kepuasan nasabah (y) = 0,575, apabila diukur dengan kaidah pengukuran reliabilitas r_{tabel} dengan menggunakan taraf *significant* 5% (0,05) dan nilai r_{tabel} dari N = 60 yaitu 0,254. Maka, dapat ditunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) atau $x=(0,526 > 0,254)$ dan $y=(0,575 > 0,254)$, jadi data variabel reliabilitas tersebut dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur semua variabel dapat dinyatakan reliabel atau mempunyai konsistensi tinggi.

3. Statistik Deskriptif

Data interval juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring jawaban masing-masing bobot yang diperoleh dari 60 responden.

Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut :

Jumlah skor yang menjawab STS dari 60 responden = $3 \times 1 : 60 = 0,05\%$

Jumlah skor yang menjawab TS dari 60 responden = $28 \times 2 : 60 = 0,93\%$

Jumlah skor yang menjawab AS dari 60 responden = $48 \times 3 : 60 = 2,4\%$

Jumlah skor yang menjawab S dari 60 responden = $620 \times 4 : 60 = 41,33\%$

Jumlah skor yang menjawab SS dari 60 responden = $201 \times 5 : 60 = 16,75\%$

Jumlah total = 900

Maka dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan jumlah skor yang menjawab (STS, TS, AS, S, SS) dari 60 responden, untuk mengetahui nilai jumlah item yang tertinggi. Dapat dilihat bahwa Lebih banyak yang menjawab setuju (S) dengan jumlah sebesar 620 menjadi skor tertinggi atau persentasenya yaitu 41,33%, skor kedua paling banyak yang menjawab sangat setuju (SS) yaitu 201 (16,75%), skor ketiga yang menjawab agak setuju (AS) yaitu 48 (2,4%), skor yang ke empat yang menjawab tidak setuju (TS) yaitu 28 (0,93%), dan yang kelima yang menjawab sangat tidak setuju (STS) yaitu sebesar 3 (0,05%).

4. Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengukuran dengan skala data ordinal, sedangkan persyaratan penggunaan statistik *parametrik* adalah selain data harus berbentuk interval, tetapi data juga harus memiliki distribusi normal. Transformasi data harus diadakan karena data yang dimiliki adalah data ordinal yang valid, maka hal ini dilakukan dengan cara menaikkan data dari pengukuran skala ordinal menjadi data dalam skala interval dengan metode Suksesive Interval.

Tabel 1. Data Interval Pelayanan Prima (x)

Sucessive Interval						Jumlah
1	2	3	4	5	6	
3.203	4.617	3.084	4.986	3.391	1.871	21.153
3.203	3.087	3.084	4.986	3.391	2.717	20.469
4.627	3.087	3.084	4.986	5.427	1.000	22.210
3.203	1.000	3.084	3.300	3.391	1.000	14.978
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.871	17.936
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	1.805	3.084	3.300	3.391	1.871	16.654
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.871	17.936
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
4.627	3.087	4.908	3.300	3.391	2.717	22.030
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	1.805	3.084	3.300	3.391	2.717	17.500
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	1.805	3.084	3.300	3.391	2.717	17.500
4.627	4.617	4.908	3.300	5.427	1.871	24.749
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	3.087	1.000	1.753	3.391	2.717	15.152
4.627	4.617	3.084	3.300	3.391	1.871	20.890
4.627	4.617	3.084	3.300	3.391	1.871	20.890
4.627	3.087	3.084	3.300	3.391	1.871	19.360
4.627	4.617	3.084	3.300	3.391	1.871	20.890
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	1.805	3.084	3.300	3.391	1.000	15.783
3.203	1.805	3.084	3.300	3.391	1.000	15.783
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
3.203	3.087	3.084	4.986	3.391	2.717	20.469
3.203	4.617	4.908	4.986	3.391	2.717	23.823
3.203	3.087	4.908	3.300	3.391	2.717	20.606
3.203	3.087	3.084	3.300	5.427	3.909	22.010
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.871	17.936
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782
1.000	1.000	3.084	1.520	3.391	1.000	10.995

Successive Interval						Jumlah
1	2	3	4	5	6	
4.627	4.617	3.084	3.300	3.391	3.909	22.928
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	3.909	18.681
1.000	3.087	3.084	3.300	3.391	3.909	17.771
2.292	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	17.871
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	17.489
1.910	1.805	3.084	3.300	3.391	3.909	17.399
4.627	4.617	4.908	3.300	5.427	2.717	25.595
4.627	4.617	3.084	4.986	3.391	3.909	24.614
4.627	3.087	4.908	4.986	3.391	2.717	23.716
4.627	3.087	4.908	3.300	3.391	1.871	21.184
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	3.909	18.681
3.203	3.087	3.084	4.986	3.391	2.717	20.469
3.203	3.087	3.084	4.986	3.391	2.717	20.469
3.203	1.805	1.000	4.986	3.391	1.871	16.257
3.203	1.000	3.084	1.000	1.000	1.000	10.287
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	1.000	17.065
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	3.909	18.681
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	3.909	18.681
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	17.489
1.910	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	17.489
3.203	3.087	3.084	3.300	3.391	2.717	18.782

Sumber : data SPSS versi 20 tahun 2016

Tabel 2. Data Interval Kepuasan Nasabah (y)

Successive Interval							Jumlah
1	2	3	4	5	6	7	
4.370	1.000	1.000	2.695	2.782	1.000	1.765	14.611
2.703	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	4.842	19.540
2.703	1.000	2.711	1.000	2.782	2.807	4.842	17.845
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	1.000	2.807	3.201	12.712
2.703	1.000	1.000	1.000	4.439	2.807	4.842	17.790
2.703	1.000	1.000	2.695	4.439	2.807	1.765	16.408
2.703	1.000	1.000	2.695	4.439	2.807	1.765	16.408
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	2.711	1.000	2.782	2.807	3.201	16.205
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494

Successive Interval							Jumlah
1	2	3	4	5	6	7	
1.000	1.000	1.000	1.000	2.782	1.000	3.201	10.984
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
1.000	1.000	1.000	1.000	2.782	1.000	3.201	10.984
1.000	2.950	2.711	2.695	1.000	2.807	4.842	18.004
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	2.950	2.711	2.695	4.439	4.494	3.201	23.193
2.703	2.950	2.711	2.695	4.439	4.494	3.201	23.193
4.370	1.000	1.000	1.000	4.439	2.807	1.765	16.380
2.703	2.950	2.711	2.695	4.439	4.494	3.201	23.193
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	4.494	3.201	16.181
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	4.494	3.201	16.181
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	4.842	16.134
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	2.711	1.000	4.439	2.807	3.201	17.861
4.370	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	16.160
1.000	1.000	1.000	1.000	2.782	4.494	4.842	16.118
1.000	2.950	2.711	2.695	1.000	4.494	3.201	18.051
2.703	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	3.201	17.900
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	3.201	17.900
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
4.370	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	3.201	19.566
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	4.494	3.201	16.181
4.370	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	3.201	19.566
4.370	1.000	1.000	1.000	2.782	4.494	4.842	19.487
4.370	2.950	1.000	1.000	4.439	2.807	3.201	19.767
4.370	1.000	1.000	2.695	4.439	2.807	4.842	21.152
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.765	7.765
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	2.711	2.695	2.782	2.807	3.201	17.900
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494

Successive Interval							Jumlah
1	2	3	4	5	6	7	
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	1.000	12.292
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	1.000	12.292
2.703	1.000	1.000	1.000	2.782	2.807	3.201	14.494

Sumber : data SPSS versi 20 tahun 2016

Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

**Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.46650325
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.105
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		.967
Asymp. Sig. (2-tailed)		.307

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data SPSS versi 20 tahun 2016

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai $Z_{kolmogorov-smirnov}$ sebesar 0,967 dengan taraf signifikan 5% = 0,05. Hasil nilai pelayanan prima (x) Asym. Sig (2 – tailed) 0,307 > 0,05. Maka bisa dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas Data

Model	t	Sig	Kesimpulan
Pelayanan Prima (x)	4.643	0.000	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : data diolah tahun 2016

Dari hasil out put SPSS versi 20 di atas, diketahui bahwa nilai t_{tabel} untuk variabel pelayanan prima (x) 4,643. Pada taraf signifikan 5% diketahui nilai df (N-k)

(60-2=58), maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,672, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,643 > 1,672). Maka dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Linieritas

Tabel 5. Uji Linieritas (Anova)

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x	(Combined)	430.299	30	14.343	6.704	.000
	Between Groups	133.406	1	133.406	62.357	.000
	Linearity	296.892	29	10.238	4.785	.000
	Deviation from Linearity	62.042	29	2.139		
	Within Groups	492.341	59			
Total						

Sumber : data SPSS versi 20 tahun 2016

Dari tabel 4,26 diatas, setelah kita mengubah data ordinal ke interval maka dapat diketahui nilai f_{hitung} sebesar 4,785 dengan menggunakan taraf signifikan 5% sehingga dapat diketahui bahwa nilai f_{tabel} pada df (n-k) (60-2=58) sebesar 3.156. maka $f_{hitung} > f_{tabel}$ (4,785 > 3.156). hal itu berarti bahwa hubungan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah adalah linier.

Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis yang dilakukan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 20. Dari hasil analisis regresi sederhana tersebut dapat diketahui sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1$$

$$Y = 5,938 + 0,527 X_1$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai 5,983 adalah nilai konstanta yang artinya ketika variabel pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dianggap konstan atau tidak ada perubahan maka besarnya variabel Y (kepuasan nasabah) sebesar 5,983.
- 2) Nilai 0,527 pada variabel pelayanan prima artinya bila pelayanan prima (X_1) dinaikkan satu poin maka Y (kepuasan nasabah) akan naik sebesar 0,527.

2. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil perhitungan secara uji parsial (uji t), maka pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA cabang Depok Cirebon diperoleh dari nilai t hitung (X_1) yaitu sebesar 4,643 sedangkan t_{tabel} nya pada taraf signifikansi 5%, df (n-k) $60-2 = 58$ dapat diketahui sebesar 1,672. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,643 > 1,672$). uji t ini dilakukan dengan menggunakan bentuk hipotesis alternative untuk menentukan arah uji statistik, apakah masuk dalam uji dua pihak (*Two Tailed*) atau uji satu pihak (*One Tailed*). Sehingga dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan uji dua pihak (*Two tailed*), dikarenakan uji dua pihak (*Two Tailed*) yaitu sebagai hipotesis alternative yang hanya menyatakan perbedaan tanpa melihat apakah hal yang satu lebih tinggi atau lebih rendah dari hal yang lain. Berdasarkan hasil perbandingan antara nilai t_{tabel} dengan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H_0) : Tidak terdapat Pengaruh antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) di KCP Depok Cirebon.

Hipotesis (H_a) : Terdapat Pengaruh antara Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) di KCP Depok Cirebon.

Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,643 > 1,672$), maka H_0 ditolak. Sehingga, disimpulkan bahwa “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) di KCP Depok Cirebon” yaitu H_a diterima. Yang artinya bahwa adanya pengaruh pelayanan prima yang mencakup dalam melayani nasabah secara baik terhadap kepuasan nasabahnya

3. Koefesien Determinasi (R^2)

Koefesien determinasi digunakan untuk menunjukkan berapa besar persentase variabel bebas (pelayanan prima) menerangkan variansi variabel terikat (kepuasan nasabah).

Tabel 6. koefisien determinasi (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.521 ^a	.271	.258	2.488

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Sumber : data SPSS versi 20 tahun 2016

Hasil pengujian hipotesis dari tabel 4,27 di atas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,271 atau 27,1%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 27,1% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pengaruh pelayanan prima. Sedangkan sisanya yaitu 72,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan secara uji parsial (uji t), maka pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA cabang Depok Cirebon diperoleh dari nilai t_{hitung} (X_1) yaitu sebesar 4,643 sedangkan t_{tabel} nya pada taraf signifikansi 5%, df ($n-k$) $60-2 = 58$ dapat diketahui sebesar 1,672. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,643 > 1,672$), Maka yang berbunyi “pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah” diterima. Artinya, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh yang mencakup dalam melayani nasabah secara baik terhadap kepuasan nasabah. uji t ini dilakukan dengan menggunakan bentuk hipotesis alternative untuk menentukan arah uji statistik, apakah masuk dalam uji dua pihak (*Two Tailed*) atau uji satu pihak (*One Tailed*). Sehingga dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan uji dua pihak (*Two tailed*), dikarenakan uji dua pihak (*Two Tailed*) yaitu sebagai hipotesis alternative yang hanya menyatakan perbedaan tanpa melihat apakah hal yang satu lebih tinggi atau lebih rendah dari hal yang lain.

Referensi

- Amin, W.T. 1995. *Akuntansi Untuk Koperasi*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- A.Usmara, 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Amara Books.
- Anwar, H. diposting pada tahun 2012, *Uji Homogenitas*, www.statistikian.com/2013//1/uji-homogenitas.html (online), diakses pada jam 13.32.
- Buchari, A. 2005, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, Bandung, CV Alfabeta.
- Dr. Riduwan, 2010, *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung, Alfabeta.
- Departemen agama RI, edisi baru cetakan 2005, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta, PUSTAKA AMANI JAKARTA.
- Daryanto dan Ismanto, S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Gava Media.
- Etta, M.S. dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, C.V Andi Offset.
- Fatkhuromah, 2015, *Pengaruh label halal dan factor sosial terhadap niat membeli produk makanan kemasan berlabel halal*, Jakarta, Skripsi : fakultas UNY.
- Hendroyogi, 2001, *Koperasi Asas-Asas Teori dan Praktik*, Jakarta, PT Raya Grafindo Persada.
- Lena, E. dan Lina, A. 2007, *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*, Bandung, Alfabeta.
- Me, i. diposting pada tahun 2006 <http://id.m.wikipedia.org/wiki/BangGrameen> (online), diakses pada tanggal 15 juni 2016 jam 14.25.
- Mukarom, Z. dan Laksana, M.W, (Ed) 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Neolaka, Amos. 2014, *Metode penelitian dan statistic*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Raesita1994, diposting pada tahun 2012, Analisa Koperasi di Indonesia “Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA), <http://raesita1994.wordpress.com/2012/10/03/analisa-koperasi-di-Indonesia-komida> (online), diakses pada tanggal 15 juni 2016, jam 14.34.
- Suhwardi K.L. 2001, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Sudarsono dan Edilius, 2010, *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta, PT Rineka Cipta, .
- Sanafiah, F. 1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.
- Sugiyono, Cetakan ke-17, 2012, *Metode Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung, ALFABETA.
- Sugiyono, 2012, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.