Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Desember 2023, 9 (23), 1001-1017
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.10440830
p-ISSN: 2622-8327 e-ISSN: 2089-5364
Accredited by Directorate General of Strengthening for Research and Development
Available online at https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP

.

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor)

[1] Ediwatna Moikalong, [2] Mesak Y. Awang
[3] Ferdinand Romelus Anigomang, [4] Elia Maruli

[1234]program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribuana Kalabahi

Received: 5 November 2023
Revised: 9 November 2023
Accepted: 12 November 2023

Abstract

Ediwatna Moikalong (2023) thesis title Analysis of the Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction of KSP Lego-Lego Kalabahi, Alor Regency Supervisor I: Elia Maruli, SE., MM and supervisor II: Dr. Hermayanti. This study aims to determine the effect of the dimension of service quality on customer satisfaction, This type of research is quantitative research with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation studies. This study uses primary population data and the sample is customers who are making loans at KSP Lego-Lego Kalabahi, Alor Regency totaling 30 customers. And the sampling technique in this study is purposive sampling technique. The statistical method used in this study is multiple linear regression. The results of this study show that: (1). Partially, the physical evidence variable has a significant value of 0.038 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H1 which states that partial physical evidence has a positive effect on customer satisfaction at the Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency. (2). Partial reliability variable has a significant value of 0.001 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study accept H2 which states that partial secarah reliability has a positive effect on customer satisfaction at Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency. (3). The partial responsiveness variable has a significant value of 0.001 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H3 which states that partial responsiveness has a positive effect on customer satisfaction at the Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency. (4). The partial empathy variable has a significant value of 0.008 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H4 which states that partial empathy has a positive effect on customer satisfaction at the Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency. (5). The partial collateral variable has a significant value of 0.026 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H5 which states that partial collateral has a positive effect on customer satisfaction at the Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency. (6). Simultaneously, the variables of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy and assurance have a significant value of 0.000, where this value is smaller than the alpha value, namely H6, which states that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy simultaneously have a positive effect on customer satisfaction at the Lego-Lego Kalabahi KSP, Alor Regency.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness and empathy, and assurance of customer satisfaction*

(*) Corresponding Author: emoikalong@gmal.com

How to Cite: Moikalong, E., Awang, M., Anigomang, F., & Maruli, E. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(23), 1001-1017. https://doi.org/10.5281/zenodo.10440830

PENDAHULUAN

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Undang-undang perkoperasian nomor 25 tahun 1992. Koperasi memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi, karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi terbagi atas koperasi simpan pinjam, koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi jasa dan koperasi serba usaha, dalam penelitian ini akan membahas mengenai koperasi simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi memberikan pelayanan masyarakat, berupa pinjaman dan tempat penyimpanan uang bagi masyarakat.

Perbedaan antara koperasi simpan pinjam dengan badan usaha lain ialah koperasi simpan pinjam memiliki fungsi memenuhi dan melayani nasabah, sedangkan badan usaha bukan koperasi memiliki tujuan untuk meningkatkan laba. Koperasi hendaknya mampu hidup mandiri dan dikelola secara efisien, sehingga nanti dapat tumbuh dan berkembang untuk mensejahterakan setiap nasabahnya, serta memberikan sumbangan yang nyata dalam pembangunan ekonomi nasional.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lego-lego merupakan salah satu koperasi yang ada di kota Kalabahi Kabupaten Alor, bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa simpanan dan juga pinjaman uang bagi masyarakat. KSP Lego-lego Kalabahi ini memiliki tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Prinsip yang dimiliki oleh KSP Lego-lego Kalabahi adalah mengedepankan semangat kekeluargaan dan berupaya mensejahterakan nasabahnya. KSP Lego-lego Kalabahi lebih menggiatkan lagi penggalian dana dalam bentuk Tabungan maupun SIBERKOP (Simpanan Berjangka Koperasi) dimana nasabah dapat menaruh dananya dalam bentuk tabungan berjangka, deposito dan juga mendapatkan bantuan berupa pinjaman.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di koperasi yaitu koperasi simpan pinjam (KSP) Lego-lego merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Kepuasan Nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya oleh nasabah.

Selain itu salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsifenes*) dan empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan kepada nasabah, termasuk yang akan dilakukan dalam penelitian ini pada KSP Lego-lego

Kalabahi. Dalam hal ini KSP Lego-lego harus mengutamakan kualitas pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baik itu nasabah yang baru maupun yang lama. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci kesuksesan bagi KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor.

Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSP Lego-lego kepada nasabah menurun sangat berpengaruh juga terhadap menurunya tingkat kepuasan nasabah yang pada akhirnya para nasabah akan berpindah ke badan usaha lain. Sehingga peneliti menduga ketidak puasan nasabah diduga karena dimensi kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan oleh nasabah. Maka Cara yang dapat dilakukan pihak KSP Lego-lego agar dapat menjaga kepuasan nasabah adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak luar. Kehandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen (nasabah) kepada perusahaan.

Ketanggapan (responsiveness) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada konsumen (nasabah) dengan penyampaian informasi yang jelas. Empati (empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen (nasabah).

Dari kelima sub variabel dimensi kualitas pelayanan tersebut, ada dua presepsi dari nasabah yang berbeda yaitu nasabah merasa puas dan tidak merasa puas dengan pelayanan maka peneliti ingin membuktikan dan melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor"**.

METODE PENELITIAN

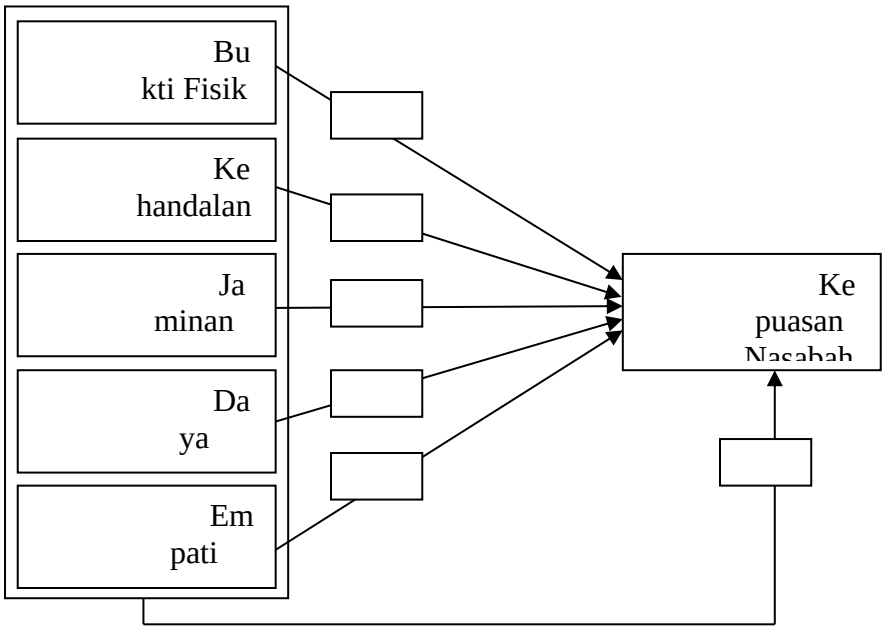
Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian adalah nasabah yang datang melakukan pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, yaitu nasabah yang sedang melakukan pinjaman di KSP Lego-Lego yang ditemui secara kebetulan dan di angap layak akan di jadikan sebagai responden. Penelitian ini di laksanakan pada tanggal 16 sampai dengan 22 Mei 2023 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obervasi langsung, wawancara, kouesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan 2 tahapan yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan. Analisis pendahuluan terdiri atas deskripsi jawaban responden, analisis uji kuesioner dan analisis uji asumsi klasik. Analisis lanjutan terdiri atas analisis regresi linear berganda, analisis uji t dan analisis uji F.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : (1) Bukti fisik pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor. (2) Kehandalan

pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor. (3) Jaminan pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor. (4) Daya tanggap pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor. (5) Empati pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor. (6) Bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor.

Kerangka dasar penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Keterangan :

: Pengaruh secara parsial

: Pengaruh secara simultan

Gambar 1.
Kerangka Dasar Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam Fantang, (2019) Uji Validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dengan demikian butir pertanyaan atau pernyataan yang valid adalah yang nilai korelasinya (r) lebih dari atau sama dengan 0,3.

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Hasil Uji Validitas bukti fisik (X_1)

Hasil uji validitas Variabel bukti fisik (X_1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Variabel bukti fisik (X_1)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*rtabel*	*Keterangan*
P1	0,617	0,3	Valid
P2	0,817	0,3	Valid

P3	0,551	0,3	Valid
P4	0,777	0,3	Valid
P5	0,792	0,3	Valid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel bukti fisik diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel buktifisik dinyatakan valid.

b) Hasil Uji Validitas Variabel kehandalan (X_2)

Hasil uji validitas variabel kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel kehandalan (X_2)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*rtabel*	*Keterangan*
P1	0,586	0,3	Valid
P2	0,704	0,3	Valid
P3	0,763	0,3	Valid
P4	0,521	0,3	Valid
P5	0,674	0,3	Vaiid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel kehandalan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel kehandalan dinyatakan valid.

c) Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X_3)

Hasil uji validitas variabel daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X_3)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*rtabel*	*Keterangan*
P1	0,613	0,3	Valid
P2	0,717	0,3	Valid
P3	0,853	0,3	Valid
P4	0,834	0,3	Valid
P5	0,832	0,3	Valid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel Jaminan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demiki8n maka seluruh item pernyataan untuk variabel Jaminan dinyatakan valid.

d) Hasil uji validitas variabel daya tanggap (X_4)

Hasil uji validitas variabel empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas Variabel daya tanggap (X_4)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*Rtabel*	*Keterangan*
P1	0,630	0,3	Valid
P2	0,630	0,3	Valid
P3	0,799	0,3	Valid

P4	0,730	0,3	Valid
P5	0,640	0,3	Valid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel daya tanggap diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel daya tanggap dinyatakan valid.

e) Hasil uji validitas variabel Empati (X_5)

Hasil uji validitas variabel jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_4)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*Rtabel*	*Keterangan*
P1	0,656	0,3	Valid
P2	0,685	0,3	Valid
P3	0,807	0,3	Valid
P4	0,716	0,3	Valid
P5	0,683	0,3	Valid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel empati diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel empati dinyatakan valid.

f) Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan nasabah (Y)

Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan Nasabah (Y)

Pertanyaan	*PearsonCorrelation*	*rtabel*	*Keterangan*
P1	0,641	0,3	Valid
P2	0,642	0,3	Valid
P3	0,816	0,3	Valid
P4	0,843	0,3	Valid
P5	0,843	0,3	Valid

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat uji yang digunakan untuk mengukur reliabelnya suatu variabel. Dalam uji reabilitas, suatu kuisioner dinyatakan reliabel maupun handal apabila jawaban dari pernyataan kuisioner itu stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0.6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel.

Tabel 7.
Rangkuman Hasil Uji Reabilititas

Variabel	*Cronbach Alpha*	Syarat	Keterangan
Bukti fisik (X_1)	0,760	0,6	Reliebel
kehandalan (X_2)	0,654	0,6	Reliebel
jaminan (X_3)	0,828	0,6	Reliebel
Daya tanggap (X_3)	0,715	0,6	Reliebel
Empati (X_3)	0,748	0,6	Reliebel
Kepuasan nasabah (Y)	0,812	0,6	Reliebel

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_3), daya tanggap (X_4), empati (X_5) dan kepuasan nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 maka dengan demikian variabel independen dan variabel dependen dinyatakan reliebel.

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik adalah untuk mendapatkan model regresi tidak biasa sesuai dengan kaidah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastsitas, dan uji auto korelasi. suatu regresi dikatakan baik apabila lulus uji asumsi klasik yang berarti bahwa terdistribusi normal, bebas heterokestisitas, bebas dari gejala multikolineritas dan data linear.

Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel independen dan variabel dependen terdistribusi dengan normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *one sample Kolmogorov Smirnov*, dengan indikatornya bila nilai *asymp. sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan data terdistribusi normal.

Tabel 8.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42787768
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.083
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas yang dibuktikan dengan hasil uji *one sample kolmogrov smirnov test*diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar

0,200 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini diyatakan terdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat sama atau tidaknya variasi residual dari satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Bila variasi tidak *residual* tidak sama dari satu pengamatan yang lain, maka dapat dikatakan penelitian terjadi *homoskedastisitas*. Data yang baik tidak mengalami *heterokedastisitas.* Penelitian untuk menguji *heterokedastisitas* tersebut dengan melihat nilai signifikan pada uji *glejser*. Bila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada setiap variabel independen, maka dapat dikatakan data ini tidak terjadi gejala *heterokedastisitas*.

Tabel 9.
Uji *Heterokedastisitas* (uji *glejser*)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized		Stanadrdized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constan	-462	.445	.	-.038	.309
	X1	-.045	.036	-.436	-1.251	.223
	X2	.015	.034	.154	.441	.663
	X3	.051	.026	.624	1.926	.066
	X4	.017	.024	.165	.714	.482
	X5	9.100E-5	.031	.001	.003	.998

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasrkan tabel di atas dapat dilihat dari hasil *uji heterokedastisitas* menggunakan uji *glejser* diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel bukti fisik sebesar 0,223 > 0,05 atau 5%, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel kehandalan 0,663 > 0,05 atau 5%, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel jaminan 0,066 > 0,05 atau 5% diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel daya tanggap 0,482 > 0,05 atau 5% dan diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel empati 0,998 > 0,05 atau 5% maka variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi *heterokedastisitas*.

c. Uji Multikoliniaritas

Uji multikoliaritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya *korelasi* yang kuat antar variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian yang baik apabila tidak terjadi *multikolinearitas.* Dilihat dari nilai *multikolinearitas* dari nilai

tolerance > 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka Penelitian ini dianggap tidak terjadi *multikolinearitas*.

Tabel 10.
Uji Multikoliniaritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-5.369	1.115		-4.816	.000		
X1	.198	.090	.174	2.192	.038	.221	4.515
X2	.334	.085	.313	3.933	.001	.220	4.555
X3	.264	.066	.295	4.000	.001	.256	3.905
X4	.176	.061	.152	2.889	.008	.506	1.976
X5	.183	.077	.189	2.370	.026	.218	4.591

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari hasil uji *multikoliniaritas* pada variabel bukti fisik (X_1) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,221 dan nilai VIF sebesar 4.515, variabel kehandalan (X_2) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,220 dan nilai VIF sebesar 4.555, variabel jaminan (X_3) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,256 dan nilai VIF sebesar 3.905, variabel daya tanggap (X_4) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,506 dan nilai VIF sebesar 1.976 dan variabel empati (X_5) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,218 dan nilai VIF sebesar 4.591 dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel independen dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi *multikoliniaritas* dalam penelitian ini.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

1) Hasil Uji Linearitas Variabel kepuasan konsumen dan bukti fisik

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan nasabah dan bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11.
Uji Linearitas kepuasan nasabah dan bukti fisik

ANOVA Table

		Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	129.133		21.522	16.686	.000

Y *X1	Linearity	116.715		116.715	90.487	.000
	Deviation from Linearity	12.418		2.484	1.926	.129
	Within Groups		3	1.290		
	Total		9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *deviation from linearity* kepuasan nasabah dan bukti fisik sebesar 0,129 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan nasabah dan bukti fisik.

2) Hasil Uji Linearitas Variabel kepuasan nasabah dan kehandalan

Hasil uji *linearitas*variabel kepuasan nasabah dan kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12.
Uji Linearitas kepuasan nasabah dan kehandalan

ANOVA Table

			Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Y *X2	Between Groups	(Combined)	140.902		28.180	37.787	.000
		Linearity	133.019		133.019	178.367	.000
		Deviation from Linearity	7.882		1.971	2.642	.059
	Within Groups			4	.746		
	Total			9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan nasabah dan kehandalan sebesar 0,059 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan nasabah dan kehandalan.

3) Hasil Uji Linearitas variabel variabel kepuasan nasabah dan jaminan

Hasil uji *linearitas* variabel variabel kepuasan nasabah dan jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13.
Uji Linearitas variabel kepuasan nasabah dan jaminan

ANOVA Table

			Sum of Squares	f	Mean Square	F	ig.
Y *X3	Between Groups	(Combined)	127.225		15.903	10.557	000
		Linearity	123.623		123.623	82.220	000
		Deviation from Linearity	3.602		.515	.342	925
	Within Groups			1	1.504		
	Total			9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel variabel kepuasan nasabah dan jaminan sebesar 0,925 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan nasabah dan jaminan.

4) Hasil uji linearitas variabel kepuasan nasabah dan daya tanggap

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan nasabah dan daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14.
Uji Linearitas kepuasan nasabah dan daya tanggap

ANOVA Table

			Sum of Squares	f	Mean Square	F	ig.
Y *X4	Between Groups	(Combined)	88.667		14.778	4.846	002
		Linearity	79.621		79.621	26.111	000
		Deviation from Linearity	9.046		1.809	.593	705
	Within Groups			3	3.049	.593	705
	Total			9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan nasabah dan daya tanggap sebesar 0,705 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan nasabah dan daya tanggap.

5) Hasil uji linearitas variabel kepuasan konsumen dan empati

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan nasabah dan empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15.
Uji Linearitas kepuasan nasabah dan empati

ANOVA Table

			Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Y* X5	Between Groups	(Combined)	127.943		18.278	13.031	.000
		Linearity	117.704		117.704	83.918	.000
		Deviation from Linearity	10.239		1.707	1.217	.335
	Within Groups			2	1.403		
	Total			9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan nasabah dan empati sebesar 0,335 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan nasabah dan empati.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel bukti fisik (X_1), variabel kehandalan X_2), variabel jaminan (X_3), variabel daya tanggap (X_4) dan variabel empati (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 16.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.369	1.115		-4.816	0.000
	X1	.198	.090	.174	2.192	0.038
	X2	.334	.085	.313	3.933	0.001
	X3	.264	.066	.295	4.000	0.001

	X4	.176	.061	.152	2.889	0.008
	X5	.183	.077	.189	2.370	0.026

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.25 di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y= -5.369 + 0,198 X1 + 0,334 X2 + 0,264 X3+0,176 X4 + 0,183 X5+ e

Dari hasil persamaan regresi tersebut diatas maka dapat di jelaskan sebegai berikut :

a. Nilai konstanta sebesar -5.369 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan bernilai konstan atau nol (0) maka nilai variabel kepuasan nasabah Y sudah ada sebesar -5.369
b. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,198 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel harga sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 31,8% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel bukti fisik dan variabel kepuasan nasabh.
c. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,334 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel harga sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan nasabah. mengalami peningkatan sebesar 37,1% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kehandalan dan variabel kepuasan nasabah.
d. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_3) sebesar 0,264 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 21,1% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dan variabel kepuasan nasabah.
e. Nilai koefisien regresi variabel daya tangggap (X_4) sebesar 0,176 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 21,1% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel daya tanggap dan variabel kepuasan nasabah.
f. Nilai koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0,183 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 21,1% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel empati dan variabel kepuasan nasabah.

5. Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 17.

Hasil Uji parsial (uji t)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	ig.
(Constand)	-5.369	1.115		-4.816	000
X1	.198	.090	.174	2.192	038
X2	.334	.085	.313	3.933	001
X3	.264	.066	.295	4.000	.001
X4	.176	.061	.152	2.889	008
X5	.183	.077	.189	2.370	.026

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hipotesis 1 pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data dalam tabel di atas menunjukan nilai signifikan uji t variabel bukti fisik sebesar 0,038 < 0,05, dengan demikian maka hipotesis 1 variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor diterima.

b. Hipotesis 2 pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data dalam tabel di atas menunjukan nilai signifikan uji t variabel kehandalan sebesar 0,001 < 0,05, dengan demikian maka hipotesis 2 variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor diterima.

c. Hipotesis 3 pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data dalam tabel di atas menunjukan nilai signifikan uji t variabel jaminan sebesar 0,001 < 0,05, dengan demikian maka hipotesis 3 variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor diterima.

d. Hipotesis 4 pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data dalam tabel di atas menunjukan nilai signifikan uji t variabel daya tanggap sebesar 0,008 < 0,05, dengan demikian maka hipotesis 4 variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor diterima.

e. Hipotesis 5 pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data dalam tabel di atas menunjukan nilai signifikan uji t variabel empati sebesar 0,026 < di atas dengan demikian maka hipotesis 5 variabel

empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor diterima.

6. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 18.
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig
	Rengression	153.491	5	30.698	138.767	000[b]
	Residual	5.309	24	.221		
	Total	158.800	29			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hipotesis 6 pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai signifikanuji F sebesar 0,000 < 0,05 atau 5% maka hipotesis 6 menyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada KSP Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor dengan demikian menerima hipotesis alternatif (Ha).

KESIMPULAN

1. Secara parsial bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,038.
2. Secara parsial kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,001.
3. Secara parsial jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,001.
4. Secara parsial daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,008.
5. Secara parsial empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,026.

6. Secara simultan bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada KSP Lego-lego Kalabahi Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Nadia dan Achmad Fauzi DH. (2018). "*Pengaruh kepuasan pelanggan, biaya beralih, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan*", Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No.1

Anigomang, F. R. (2018). " ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX (PRODUK, PRICE, PROMOSI, PLACE) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, *1*(1), 67-85.

ANIGOMANG, F. R., & MARULI, E. (2017). ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ("STUDY KASUS PADA PERUSAHAN KOPI BUBUK DORBANG KABUPATEN ALOR-NTT.

Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(1), 698-709.

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614-3747.

Awang, M. Y., Peny, T. L. L., Maruli, E., & Anigomang, F. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Jowo Kalabahi di Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*(23), 767-778.

Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review, 11(3), 262-267.

Firdaus, F., Yufrinalis, M., Fil, S., Putri, R., Supriyanto, S. A. B., Peny, T. L., ... & Ardi Afrizal, S. E. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.).* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, W. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Keluarga Pada Wanita Pekerja.* Universitas Islam Negeri ArRaniry.

Isnawati, D. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiyaan Syariah (Kspps)* Baitul Mal Wa Tanwil (Bmt) Turi Sembada.

Kotler, P., & Keller, K. 2017. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran. Pearson Australia*.

Maghfiroh, U. (2023). *Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Dalam Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Amartha (Studi Pada Nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet Mojokerto)* (Doctoral Dissertation, Stie Pgri Dewantara Jombang).

Manafe, L. A., & Anigomang, F. R. (2021). Preferensi Konsumen dalam Membeli Produk Kerupuk pada Cv. Panda Unyil Kerupuk Sidoarjo. *Jurnal Sinar Manajemen*, *8*(2), 81-89.

Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu.* Productivity, 2(1), 42-46.

MARULI, E. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PASAR KADELANG, KABUPATEN ALOR, PROPINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, *1*(1), 86-104.

Maruli, E., & Tang, S. A. (2018). EFFECT DIMENSIONS QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION KALABAHI DISTRICT BRANCH BANK NTT ALOR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, *1*(1), 93-93.

Maruli, E., Anigomang, F. R., & Maro, Y. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadapkepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*(23), 742-754.

Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., & Peny, T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*(10), 407-421.

Mukarom Zenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Pratiwi, A. R. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Unggul Makmur Cabang Wiyung Surabaya* (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya).

Putri, I. N. (2020). *Analisis risiko kegagalan produk mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan House Of Risk dan Supply Chain Operations Reference*. Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI), 2(1), 19-23.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alphabet.

Syahbana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, *5*(3), 198-204.

Tjiptono. 2020. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 *Tentang Perkoperasian*

Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka.* Syntax, 1(6).

Wahyuningsih, N. 2018. Pengertian kepuasan Nasabah. Jurnal management Pemasaran

Yashinta Asteria Norhermaya dan Harry Soesanto. 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id).* Diponegoro Journal Of Management.