

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus di KSPPS Syariah Annajah Solusion Bogor

Siti Qodarillah, Bakti Toni Endaryono, Dedi Junaedi

IAI Nasional Laa Roiba Bogor

sitiqodarillah@gmail.com

ABSTRACT

Murabahah is a popular financing product in Islamic financial institutions, including the Annajah Solution Indonesia Sharia Savings and Loan Cooperative. This study aims to analyze the effect of service on customer satisfaction on murabahah financing at the Annajah Solution Indonesia Cooperative. The research method used is quantitative research with a simple regression analysis approach. The results showed that the service variable had a positive and significant effect on customer satisfaction on murabahah financing with a determination coefficient of 0.372. That is, service affects cooperative customer satisfaction by 37.2%. The rest, 62.8% is influenced by other factors that were not examined.

Keywords: customer service and satisfaction, murabahah financing

ABSTRAK

Murabahah merupakan satu produk pembiayaan yang populer di Lembaga keuangan Syariah, termasuk di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Annajah Solution Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di Koperasi Annajah Solution Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah dengan koefisien determinasi 0.372. Artinya, pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah koperasi sebesar 37,2%. Sisanya, 62,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada pembiayaan Murabahah

PENDAHULUAN

Persaingan dalam bidang jasa dalam memasarkan produknya semakin gencar di berbagai media. Semua berlomba-lomba menampilkan keunggulan produknya, tidak terkecuali produk perbankan syariah. Berbagai even diselenggarakan dan *give away* diberikan untuk menarik minat calon pelanggan atau nasabah. Namun bagaimana

dengan kualitas pelayanan nasabah, tentu setiap orang akan memberikan testimoni yang berbeda-beda terhadap jenis layanan.

Dalam bidang perbankan, pada umumnya jenis layanan yang tersedia cukup banyak seperti menabung, deposito, permodalan, dan sebagainya. Kemudahan bertransaksi merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan dan penawaran layanan yang profesional. Hal ini akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan.

Permodalan atau pembiayaan atas kegiatan usaha nasabah merupakan salah satu jenis layanan yang banyak ditawarkan perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Dalam layanan pembiayaan ini perlu kejelasan informasi dari pihak perbankan dan perlu pemahaman yang baik dari nasabah agar memiliki pemahaman yang sama dalam mengelola usaha. Masalah seringkali terjadi akibat pengelolaan usaha yang kurang profesional yang menyebabkan usaha tidak berkembang dan menyebabkan kredit macet. Hal ini tentu akan menjadi beban yang cukup berat bagi nasabah maupun pihak perbankan. Pelayanan adalah suatu respons nasabah terhadap sesuatu ketidaksesuaian yang dirasakan antara adanya tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan sekarang setelah adanya pemakaian. Kepuasan nasabah dipengaruhi adanya persepsi mengenai kualitas jasa, kualitas produk, harga (tingkat margin atau bagi hasil), dan faktor-faktor yang memiliki sifat yang situasi sesaat (Zunaini, 2019:28). Pelayanan ialah salah satu faktor utama dalam suatu perusahaan baik bidang jasa ataupun bidang usaha, apabila pelayanannya baik maka kepuasan nasabah pun akan meningkat. Dalam penelitian ini peneliti hendak mencari apakah pelayanan yang ada pada koperasi ANNSI ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya. Dapat disimpulkan bahwa saat ini masalah yang terjadi di koperasi Annajah Solution Bogor ialah kurangnya team marketing yang menjemput bola untuk menaikkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah.

Dengan kondisi negara saat ini yaitu dengan adanya wabah covid 19 team marketing pun mengalami kesulitan akan hal itu, diantaranya sulit kesana kemari menjemput bola pada nasabah pembiayaan murabahah karena dianjurkan untuk tidak bertemu dengan orang luar. Pelayanan dari koperasi sendiri terbilang cukup minim karena tidak bisa melayani nasabah dengan semestinya. Team marketing hanya dapat memantau para nasabah melalui handphone untuk melakukan transaksi murabahah. Dan perlu ditinjau lagi dari segi pelayanan baik sisi sarana atau fasilitas tempatnya, kehandalan pelayanan, ketanggaan, jaminan ataupun empati yang diberikan pada nasabah

Salah satu jenis layanan yang ditawarkan perbankan syariah adalah murabahah. Layanan ini banyak diminati di Indonesia. Data statistic Bank Indonesia menunjukkan lebih dari setengah pembiayaan yang disalurkan bank syariah merupakan pembiayaan berbasis Murabahah. Berdasarkan masalah di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan terhadap**

Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Annajah Solution Bogor)".

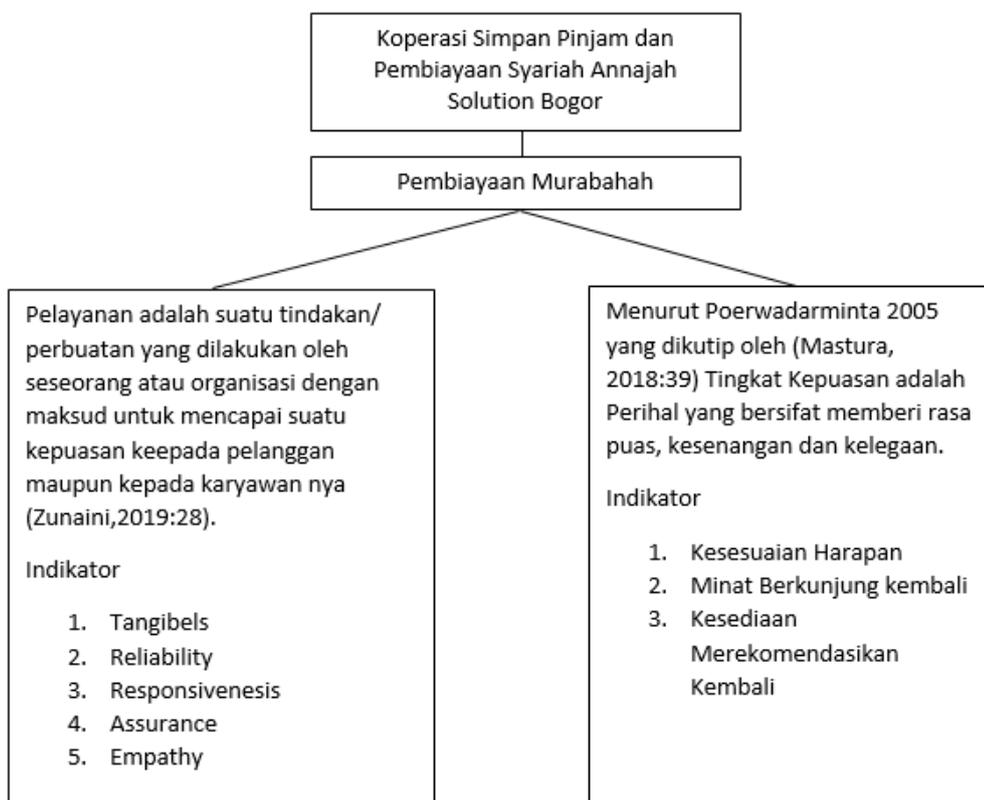
Tujuan Penelitian

Adapun tujuandari penelittian ini terbagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus :Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mencari ada tidaknya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Annajah Solution Bogor. Dan tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan nasabah.

Kerangka Berfikir

Kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk pelayanan yang paling penting bagi setiap perbankan. Dengan kepuasan nasabah tersebut, perbankan dapat mengevaluasi produk yang ditawarkan beserta atributnya, yaitu nilai/harga (*value/price*) yang sesuai, kualitas produk, *feature* produk, jaminan atau garansi. Salah satu produk yang ditawarkan yaitu pembiayaan murabahah, yaitu transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Transaksi ini masih banyak diminati di Indonesia.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

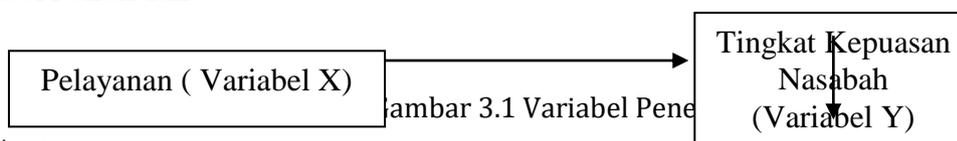
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Seperti yang dijelaskan oleh Arikunto (2013) “penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya”. Menurut sugiyono (2012) “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lain.

Deskriptif kuantitatif adalah metode yang menjabarkan suatu penelitian secara realistis, obyektif, dan dapat diukur melalui alat-alat analisis (Sugiyono, 2016). Dalam skripsi ini peneliti menggunakan metode Kuantitatif, dengan teknik analisis Regresi Linear Sederhana dan metode pengumpulan datanya menggunakan teknik Observasi, Kuesioner dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, populasinya ialah nasabah pembiayaan murabahah pada koperasi ANNSI, Sampel yang digunakan sebanyak 36 nasabah yang ada, serta teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana dengan proses pengolahan data menggunakan alat statistik SPSS 22.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Ahmad Andawijaya, Bantarjati, Kota Bogor, Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret s/d September 2020.,

Variabel Penelitian



Keterangan:

Y = Tingkat Kepuasan Nasabah (variable terikat)

X = Murabahah (variable bebas)

ϵ = variable lain yang berpengaruh tapi tidak diteliti

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah yang berjumlah 36 di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Annajah Solusion Bogor pengguna jasa Murabahah.

Sampel merupakan salah satu dari bagian jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi yang dipilih peneliti terbilang besar dan tidak memungkinkannya peneliti untuk mempelajari keseluruhan yang ada pada populasi tersebut maka peneliti dianjurkan untuk menggunakan sampel yang cocok digunakan dalam penelitian ini akan diambil dari populasi yang tentunya harus *representative* atau mewakili (Sugiyono,2014:149). Pada penelitian iniyang mewakili populasi tersebut dan dipilih sesuai teknik yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti (Soewadji, 2014:141). Sampel pada penelitian ini yaitu menyebar kuesioner keseluruhan nasabah pembiayaan murabahah yang berjumlah 36 pada koperasi tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang diantaranya melakukan observasi di tempat penelitian, menggunakan beberapa Angket pernyataan Kuesioner untuk disebar dan sesi Dokumentasi sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai variable yang diteliti, yaitu Pelayanan (Variabel X) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Variabel Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini observasi, dokumenytasi dan angket kuesioner.

Teknik kuisisioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada masyarakat (responden) untuk dijawab (Soewadji, 2012:149). Angket kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap minat masyarakat terhadap produk tabungan berasuransi di Bank Syariah Mandiri. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan angket dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang merupakan pilihan jawaban dari pernyataan yang dibuat peneliti yang berjumlah empat pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atau suatu kejadian yang diajukan dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan yang diberikan kepada responden dalam bentuk kuisisioner, skala likert ini terdiri dari :

Tabel 3.1 Pedoman pemberian skor

No.	Pernyataan	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	4
2.	S = Setuju	3
3.	TS = Tidak Setuju	2
4.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator dan dari indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur (Siregar, 2017:25). Skala ini digunakan untuk mengukur respon seseorang tentang objek yang diperoleh melalui jawaban

secara bertingkat mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju (Setiawan dan Hasbi, 2016:223).

Tabel 3.2 Definisi Operaional

Judul	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Ukur
Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada pembayaran Murabahah	Pelayanan	Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang pelayanan yang baik	<i>a. Tangibels</i> <i>b. Relliabilit y</i> <i>c. Responsiv enesis</i> <i>d. Assuranc e</i> <i>e. Empathy</i>	1-15	<i>Ordinal Likert</i> 1-4
	Kepuasan Nasabah	Menurut Poerwadarminta, 2005 yang dikutip oleh (Mastura,2018 :39), kepuasan adalah perihal yang bersifat memberi rasa puas, kesenangan dan kelegaan.	<i>a. Pandangan</i> <i>b. Tanggap an</i> <i>c. Gambara n</i>	1-9	<i>Ordinal Likert</i>

Hasil Uji Coba Instrumen

Untuk menguji kelayakan instrument penelitian, dilakukan uji coba menggunakan pedoman instrument yang telah disiapkan pada 36 responden untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas instrument Tingkat Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah Murabahah (variabel Y).

Sebelum dianalisis lebih jauh, peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian instrumen dengan harapan akan mendapatkan data dan informasi yang akurat.

Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas (Risk Octaviana, 2015).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Tujuan analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga dapat dipahami dan menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (Duta, 2011).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas/ independent (X) terhadap variabel terikat/dependent (Y). Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk menguji pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), untuk melakukan pengujian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22.

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana :

$$Y = \alpha + \beta x + e$$

Keterangan:

Y	= Variabel terikat kepuasan nasabah
α	= Konstanta
β	= Koefisien regresi
X1	= Variabel Pelayanan
e	= Nilai error

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R²)

Analisis R² (R square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R² mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independen terhadap variabel dependen. sebaliknya, jika R² mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel dependen (Priyatno, 2012).

Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara nilai dua rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sampel (Ghozali, 2011).

Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen atau terikat. Dengan membandingkan nilai F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Dengan kata lain menyatakan bahwa variabel independen secara serentak dan signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Koperasi Annajah Solution Indonesia (ANNSI) beralamat di Jl. Ahmad Andawijaya, Bantarjati, Kota Bogor, Jawa Barat. Yang didirikan pada tahun 2009 dengan nama Koperasi Baitul Maal Wat-Tamwil An-Najaah Masjid Agung Kota Bogor, yang sudah mendapatkan pengesahan melalui surat keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 0039/PAD/M.KUKM.2/VII/2017 menjadi Koperasi Annajah Solution Indonesia, disingkat ANNSI.

Koperasi Annajah Solution Indonesia (ANNSI) merupakan koperasi konsumen yang kegiatan usahanya meliputi usaha perdagangan dan jasa, usaha simpan pinjam berdasarkan prinsip-prinsip Syariah, dan juga terlibat dalam pengelolaan zakat, infak dan sedekah. Koperasi Annajah Solution Indonesia (ANNSI) juga memiliki unit usaha penyedia jaringan internet dengan nama "AnnsiNet" dan unit usaha retail (bahan pokok) dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga anggota.

Analisis Deskriptif Demografi Responden

Analisis deskriptif demografi responden merupakan sub bab yang akan menjelaskan pertanyaan demografi mengenai informasi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan pendapatan dari setiap responden. Adapun jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 responden dalam penelitian menggunakan metode Regresi Sederhana dengan SPSS 22 yaitu berjumlah 36 sampel. Metode pengumpulan responden menggunakan metode *online* dan *offline* yaitu dengan membuat kuesioner online pada situs web *google form* dan menyebarkannya melalui media sosial dan dengan cara offline yaitu menyebarkan *print out* kuesioner secara langsung.

Kuesioner yang disebar dalam bentuk angket dan esai mengenai pernyataan-pernyataan tentang pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah yang didalamnya mencakup pernyataan demografi responden, angket atau kuesioner Dari hasil rekapitulasi kuesioner, akan dijelaskan demografi responden sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pertanyaan mengenai jenis kelamin adalah bagian pernyataan yang wajib diisi oleh responden untuk mengetahui demografi responden. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui informasi-informasi tentang karakteristik jenis kelamin responden yang menjadi nasabah Koperasi ANNSI. Berdasarkan hasil penelitian jenis kelamin responden dapat digambarkan pada Tabel 4.1..

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Konsumen
Perempuan	24
Laki-Laki	12

Berdasarkan Tabel 4.1. bahwa sebagian besar konsumen berjenis kelamin perempuan dan selebihnya berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI berjenis kelamin perempuan.

2. Berdasarkan Usia Responden

Pertanyaan mengenai usia responden adalah bagian pernyataan yang wajib diisi oleh responden untuk mengetahui demografi responden. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui informasi-informasi tentang karakteristik usia responden yang menjadi nasabah koperasi ANNSI.

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia Responden	Jumlah Konsumen
18 th s/d 30 th	15
31 th s/d 50 th	21

Tabel 4.2.

bahwa sebagian besar usia konsumen berkisar antara 31-50 tahun, dan selebihnya usia konsumen berkisar antara 18-30 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI usianya berkisar antara 31-50 tahun.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pertanyaan mengenai pendidikan terakhir adalah bagian pernyataan yang wajib diisi oleh responden untuk mengetahui demografi responden. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui informasi-informasi tentang karakteristik pendidikan terakhir responden yang menjadi nasabah koperasi ANNSI.

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jumlah Konsumen
SMA	20
Sarjana	14
Lainnya	2

Tabel 4.3. Sebagian

Berdasarkan bahwa sebagian besar

konsumen berpendidikan SMA dan sebagian kecil berpendidikan lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI adalah berpendidikan SMA.

4. Berdasarkan Pendapatan Responden

Pertanyaan mengenai latar belakang pendapatan adalah bagian pernyataan yang wajib diisi oleh responden untuk mengetahui demografi responden. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui informasi-informasi tentang karakteristik pendapatan responden yang menjadi nasabah murabahah

Tabel 4.4 Pendapatan Responden

Pendapatan Responden	Jumlah Konsumen
< 5,000,000	25
> 5.000.000	11

Berdasarkan Tabel 4.4. bahwa Sebagian besar konsumen berpendapatan kurang dari Rp. 5.000.000,- dan selebihnya konsumen berpendapatan lebih dari Rp. 5.000.000,- Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI berpendapatan kurang dari Rp. 5.000.000,-

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan SPSS 22

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Siregar (2013:48) menyatakan untuk menguji sejauh mana tingkat validitas instrumen penelitian data, maka dapat digunakan teknik korelasi *product moment* dari pearson. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel dengan signifikansi (α) = 0,05 (Mastura,2018:74). Dalam uji validitas dan reliabilitas pernyataan pada kuesioner, jika terdapat butir pernyataan yang tidak valid dan reliabel maka butir-butir pernyataan tersebut tidak layak untuk diolah data selanjutnya.

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menguji hasil kuesioner yang disebar secara *online* maupun *offline* dengan menggunakan perangkat SPSS Statistik 22. Pada hasil uji validitas dari setiap butir pernyataan diperbandingkan dengan nilai r tabel dengan taraf nyata (α) = 5% pada (df) $n-2$. Jika nilai r hitung > r table dinyatakan valid, dan sebaliknya jika nilai r hitung < r table dinyatakan tidak valid. Sedangkan dalam uji reliabilitas dilihat nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* >0,7 maka kusioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* <0,7 maka kusioner dinyatakan tidak reliabel. Selanjutnya hasil uji Validitas dan Reliabilitas dari masing-masing indikator variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Pelayanan

Variabel Pelayanan adalah variabel yang memiliki 5 indikator, dimana satu indikator memiliki 3 pernyataan yang dianggap dapat menggambarkan variabel

tersebut. Untuk mengetahui validitas pernyataan dan reliabilitasnya maka perlu diuji lebih jauh, hasil uji yang dilakukan dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.5**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan**

Butir Pernyataan	R Hitung	R.Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,528	0,3202	Valid
Pernyataan 2	0,418	0,3202	Valid
Pernyataan 3	0,371	0,3202	Valid
Pernyataan 4	0,396	0,3202	Valid
Pernyataan 5	0,343	0,3202	Valid
Pernyataan 6	0,423	0,3202	Valid
Pernyataan 7	0,374	0,3202	Valid
Pernyataan 8	0,498	0,3202	Valid
Pernyataan 9	0,543	0,3202	Valid
Pernyataan 10	0,352	0,3202	Valid
Pernyataan 11	0,460	0,3202	Valid
Pernyataan 12	0,441	0,3202	Valid
Pernyataan 13	0,472	0,3202	Valid
Pernyataan 14	0,483	0,3202	Valid
Pernyataan 15	0,468	0,3202	Valid
<i>Cronbach Alpha's</i> 0,650			Reliabel

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai r hitung > dari r tabel, dimana $df = N-2$ (36) - 2 = 34 nilai $df = 0,3202$, semua butir-butir pernyataan yang ada di dalam instrumen kuesioner untuk mengukur pelayanan adalah valid dengan hasil uji seluruh pernyataan r hitung > 0,3202 dengan demikian seluruh butir pernyataan dapat digunakan dalam prosedur penelitian. Selain itu dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha's* yang ditunjukkan pada tabel yaitu lebih dari 0,650 > 0,6. menunjukkan bahwa data yang berkaitan dinyatakan reliabel.

2. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Variabel kepuasan nasabah adalah variabel yang memiliki 3 indikator, dimana masing-masing indikator memiliki tiga pernyataan yang dianggap dapat menggambarkan variabel tersebut. Untuk mengetahui validitas keputusan konsumen dan reliabilitasnya maka perlu diuji lebih jauh, hasil uji yang dilakukan dapat digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.6**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan nasabah**

Butir Pernyataan	R Hitung	R.Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,604	0,3202	Valid
Pernyataan 2	0,382	0,3202	Valid
Pernyataan 3	0,425	0,3202	Valid
Pernyataan 4	0,408	0,3202	Valid
Pernyataan 5	0,578	0,3202	Valid
Pernyataan 6	0,520	0,3202	Valid
Pernyataan 7	0,465	0,3202	Valid
Pernyataan 8	0,512	0,3202	Valid
Pernyataan 9	0,428	0,3202	Valid
<i>Cronbach Alpha's</i> 0,580			Reliabel

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai r hitung > dari r tabel, dimana $df = N-2$ (36) - 2 = 34 nilai $df = 0,3202$, semua butir-butir pernyataan yang ada di dalam instrumen kuesioner untuk mengukur tingkat keputusan konsumen adalah valid dengan hasil uji seluruh pernyataan r hitung > 0,1966 dengan demikian seluruh butir pernyataan dapat digunakan dalam prosedur penelitian. Selain itu dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha's* yang ditunjukkan pada tabel yaitu lebih dari 0,6 menunjukkan bahwa data yang berkaitan dinyatakan reliabel.

Deskriptif Data Statistik (Skala Likert)

Penjelasan statistik deskriptif skala likert akan melihat nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi dari setiap butir pernyataan atau indikator dalam setiap variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sebaran data dan jawaban-jawaban nasabah ANNSI serta nilai rata-rata jawaban responden (Aziz, 2019:63). Hasil statistik dapat diketahui dengan pengolahan menggunakan SPSS. Setelah dilakukan pengolahan data melalui SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Pelayanan

Variabel Harga adalah variabel yang memiliki 5 indikator yang didalamnya masing-masing memiliki tiga pernyataan. Setelah dikumpulkan hasil dari kuesioner yang disebar dilakukan perhitungan skala likert dan diperoleh hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.7

Skala Likert Variabel Pelayanan

Butir pernyataan	STS	TS	S	SS	Mean	Std.Deviation	N
Pernyataan 1	0	9	25	2	2,81	525	36

Pernyataan 2	0	4	26	6	3,06	,535	36
Pernyataan 3	0	5	18	13	3,22	,681	36
Pernyataan 4	0	5	21	10	3,14	,639	36
Pernyataan 5	0	4	23	9	3,14	,593	36
Pernyataan 6	0	2	21	13	3,31	,577	36
Pernyataan 7	0	4	20	12	3,22	,637	36
Pernyataan 8	0	3	28	5	3,06	,475	36
Pernyataan 9	0	7	23	6	2,97	,609	36
Pernyataan 10	0	4	22	10	3,17	,609	36
Pernyataan 11	0	3	22	11	3,22	,591	36
Pernyataan 12	0	3	28	5	3,06	,475	36
Pernyataan 13	0	4	26	6	3,06	,532	36
T a b e Pernyataan 14	0	4	26	6	3,06	,532	36
Pernyataan 15	0	3	24	9	3,17	,561	36

l 4.11 menunjukkan bahwa standar deviasi dari masing-masing variabel pelayanan dapat diterima dan termasuk kedalam kategori kriteria penilaian tinggi atau baik, dengan nilai standar deviasi tidak lebih dari 3. Nilai skor mean tertinggi adalah Pernyataan 3,7, dan11 dengan nilai 3,22 Pada pernyataan indikator Pernyataan terdapat 0 responden menjawab sangat tidak setuju, 0 responden menjawab Sangat tidak setuju, 3 responden menjawab tidak setuju, 22 responden menjawab setuju dan 11 responden menjawab sangat setuju.

2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Y kepuasan nasabah adalah variabel yang memiliki 3 indikator, dimana masing-masing indikator memiliki 3 pernyataan. Setelah disimpulkan dari hasil kuesioner yang disebar dilakukan perhitungan skala likert dan diperoleh hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.8

Skala Likert Variabel Keputusan Konsumen

Butir pernyataan	STS	TS	S	SS	Mean	Std.Deviation	N
Pernyataan 1	0	0	27	7	3,14	,487	36
Pernyataan 2	0	0	23	13	3,36	,487	36
Pernyataan 3	0	1	23	12	3,31	,525	36
Pernyataan 4	0	1	27	8	3,19	,467	36

Pernyataan 5	0	1	23	12	3,31	,525	36
Pernyataan 6	0	1	25	10	3,25	,500	36
Pernyataan 7	0	1	31	4	3,08	,368	36
Pernyataan 8	0	2	17	17	3,42	,604	36
Pernyataan 9	0	2	24	12	3,33	,478	36

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa standar deviasi dari masing-masing variabel Y kepuasan nasabah dapat diterima dan termasuk kedalam kategori kriteria penilaian tinggi atau baik, dengan nilai standar deviasi tidak lebih dari 3. Nilai skor mean tertinggi adalah pernyataan 8 dengan nilai 3,25. Pada pernyataan 8 terdapat 0 responden menjawab sangat tidak setuju, 2 responden menjawab tidak setuju, 17 responden menjawab setuju, dan 17 responden menjawab sangat setuju.

4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Bentuk persamaan dihitung dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Adapun persamaan berikut adalah untuk menunjukkan pengaruh pelayanan terhadap variabel terikat (*dependent*) Kepuasan nasabah (Y). Adapun hasil perhitungan bentuk hubungan fungsional dengan menggunakan analisis regresi sederhana diperoleh hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Koefisien Regresi dan Uji Signifikasi Coeficients

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,170	4,290		2,371	,024		
PELAYANAN	,393	,088	,610	4,490	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.13 tersebut maka diperoleh suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut :

$$Y = 10,170 + 0,393X + \epsilon$$

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) sebesar 10,170 artinya pada saat konstanta memiliki hasil positif maka dapat dinilai sebesar 0,393 memiliki pengaruh yang signifikan.
- b. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar = 0,393 , menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel pelayanan, maka nilai kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah bertambah sebesar 0,393. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

4.7 Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* secara serentak terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 ^a	,372	,354	1,722

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan Tabel 4.14 tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,372 yang artinya hubungan variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah kuat. Dan nilai R square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,372 yang artinya pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah (Y) sebesar 37,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah dapat dipresentasikan sebesar 37,2%

b. Uji Simultan (F)

Sebelum digunakan sebagai dasar kesimpulan, persamaan regresi yang diperoleh dan telah memenuhi asumsi regresi melalui pengujian diatas perlu di uji koefisien regresinya baik secara (simultan) atau Uji F.

Jika nilai $Sig < 0,05$, atau F hitung $> F$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara stimulan terhadap variabel Y.

Jika nilai $Sig > 0,05$, atau F hitung $< F$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara stimultan terhadap variabel Y.

$$F \text{ tabel} = F (k; n-1) = (1; 35) = 4,12$$

Untuk menguji hipotesis statistik diatas digunakan statistik Uji-F yang diperoleh melalui Tabel 4.13 Analisis Varians (Anova) sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji Terhadap Koefisien Regresi Secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,764	1	59,764	20,160	,000 ^b
	Residual	100,792	34	2,964		
	Total	160,556	35			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan nilai F pada Tabel 4.15 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil 0,05 dan nilai F hitung 20,160 lebih besar dari F tabel 4,12 sehingga dapat disimpulkan bahwa Uji F diterima yang berarti terdapat pengaruh Pelayanan secara simultan terhadap Y.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} . Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka menunjukkan bahwa variabel indenpenden berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

- Jika nilai Sig 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai Sig 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Secara lebih jelas hasil Uji t bisa dilihat Tabel 4. 13 berikut ini :

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n-k-1) = (0,025;34) = 2,032$$

Tabel 4.12

Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	10,170	4,290		2,371	,024
PELAYANA N	,393	,088	,610	4,490	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data Primer diolah, 2020

1. Perumusan Hipotesis

Variabel Harga (X_1)

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi ANNSI pada pembiayaan Murabahah.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi ANNSI pada pembiayaan Murabahah

2. Pengambilan Keputusan pengujian Hipotesis

Adapun pengaruh secara parsial sebagai berikut :

a. Pengujian Hipotesis pertama (H_1)

Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel Pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah secara statistik akan di uji hipotesisnya sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} >$ lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Diketahui nilai t hitung 4,490 lebih besar dari 2,032 dan nilai sig 0,000 < 0,005 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah (Y). Jadi $t_{hitung} >$ lebih besar dari t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa H_a Diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah (Hipotesis Diterima).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian menggunakan metode regresi berganda dengan alat analisis SPSS 22 ini maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dimana t hitung 4,490 lebih besar dari t tabel 2,032 taraf signifikan 5%, jadi t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa H_a Diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah, variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung dikarenakan pelayanan menjadi sasaran utama ketika nasabah melakukan transaksi. Variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar

37,2% yang artinya pelayanan koperasi ANNSI terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh sebesar 37,2% didasari karena pelayanan dan sisanya 62,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini jika melihat dari hasil dan kesimpulan, maka terdapat beberapa poin saran yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Koperasi Annajah Solution Indonesia (ANNSI)
Lebih ditingkatkan lagi segi pelayanannya agar kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah meningkat. Kualitas pelayanan yang sudah bagus harap dipertahankan dan lebih ditinkatkan lagi dari segi produknya.
2. Penelitian ini masih bersifat umum karena tentunya masih banyak faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dari segi pelayanan pada Koperasi Annajah Solution Indonesia (ANNSI) Faktor yang diteliti pada penelitian ini hanya sebatas faktor pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah faktor-faktor yang belum diteliti dalam penelitian ini dan menambah literatur untuk dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSAKA

- Anshori, Abdul Ghofar. 2007. *"Perbankan Syariah di Indonesia"* Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Muhammad. 2018. *Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. *Skripsi*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan (Edisi ke Tujuh)*". Semarang : Badan Penerbit Universtas Diponegoro (UNDIP).
- Hartanto, Saeful. 2015. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Alijthad Pabelan*. Institut Agama Islam (IAIN) Salatiga. *Skripsi*.

- Mastura, Zainatun. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh KPO banda Aceh).* Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. *Skripsi.*
- Nurjanah,2018. *Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah, Kualitas Pelayanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS AL SALAAM Kantor Cabang Cinere.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. *Skripsi.*
- Poerwadarminta, Wilfridus Josephus Sabarija. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta : Balai Pustaka
- Rosyid, Wahidur.2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPRS Situbondo).*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.Yogyakarta. *Skripsi*
- Rumengan, Jemmy.2013. *Statistik Penelitian.* Bandung:Ciptapustaka Media Perintis.
- Safitri, Enneng.2018. *Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BPRS Metro Madani).* Institut Agama Islam Negeri Metro. 2018.*Skripsi.*
- Siregar, Syofian.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS.* Edisi Pertama. Jakarta:Kencana.
- Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Kombinasi.* (Bandung Alfabeta, 2004)
- Sugiyono. 2015. *Metode Penellitian Pendidikan.* (Bandung Alabeta,2015)
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung.* Alfabeta
- Sugiyono.2016 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung.* Alfabeta
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung:Alfabeta.*
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius.(2005). *Service, Quality & Statifaction.* Yogyakarta:Andi.
- Wangsawidjaja.2012. *Pembiayaan Bank Syariah.* (Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama).
- Zunaini, Anindya. 2019. *Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Tahun 2016-2019 Studi kasus PT.BPRS Suriyah Cabang Semarang* Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. *Skripsi.*