

---

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
KOPERASI SIMPAN PINJAM PENGEMBANGANPERDESAAN (KSP3)  
CABANG AMANDRAYA**

**Nidarmarni Laia<sup>(1)</sup> Walsyukurniat Zendrato<sup>(2)</sup> Indah Permata Sari Lase<sup>(3)</sup>**

(1) Guru Pendidikan Ekonomi, Nias Selatan

(2), (3) Dosen Universitas Nias Raya

(Email)

**Abstrak**

Penurunan kualitas layanan berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Semakin tinggi nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya. Jenis penelitian: kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian diperoleh hasil  $t_{hitung}=9,021 > t_{tabel}=1,684$  atau  $H_a$  diterima atau hipotesis diterima. Kesimpulan penelitian adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya. Saran peneliti: 1) Kepada pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya hendaknya memberikan layanan kepada nasabah lebih baik lagi sehingga dapat menambah kepuasan nasabah. 2) Kepada manajemen Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya hendaknya lebih memperhatikan karyawan, agar lebih ramah dalam melayani nasabah. 3) Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Kualitas layanan; kepuasan nasabah; koperasi simpan pinjam*

**Abstract**

*The decline in service quality has an impact on decreasing customer satisfaction. The higher the customer who complains, it indicates that the customer is not satisfied with the services provided. The purpose of the study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the Rural Development Savings and Loan Cooperative (KSP3) Amandraya Branch. Type of research: quantitative with a descriptive approach. The results of the study obtained that  $t_{count} = 9.021 > t_{table} = 1.684$  or  $H_a$  was accepted or the hypothesis was accepted. The conclusion of the study is that there is an effect of service quality on customer satisfaction in the Rural Development Savings and Loan Cooperative (KSP3) Amandraya Branch. Researchers suggestions: 1) To the leadership of the Rural*

*Development Savings and Loans Cooperative (KSP3) Amandraya Branch should provide better services to customers so as to increase customer satisfaction. 2) The management of the Rural Development Savings and Loans Cooperative (KSP3) Amandraya Branch should pay more attention to employees, to be more friendly in serving customers. 3) For further researchers, the object of research should be further expanded not only on the variables of service quality and customer satisfaction but also on other variables in order to obtain complete information about the factors that influence customer satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of service; customer satisfaction; saving and loan cooperative*

## **Pendahuluan**

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berbadan hukum dengan usaha yang beranggotakan orang seorang yang berorientasi menghasilkan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan anggotanya. Selain itu, koperasi juga sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berorientasi untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam upaya memperkuat struktur perekonomian nasional dengan demokrasi ekonomi yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasisimpan pinjam salah satu jenis koperasi yang mempunyai kegiatan utama adalah menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota koperasi dengan tujuan memajukan kesejahteraan anggota koperasi dan juga masyarakat. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dalam Subandi (2020:19) "Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai

gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan". Tujuan dari koperasi simpan pinjam agar masyarakat dapat menabung dan menyimpan pada koperasi tersebut, masyarakat dapat melakukan peminjaman kepada koperasi dengan bunga yang kecil.

Peranan koperasi dimasa depan menjadi kian strategis dengan makin pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang memiliki motto "dari anggota, oleh anggota dan untuk anggota". Lembaga keuangan koperasi yang kokoh di daerah akan dapat menjangkau kebutuhan anggotanya dalam membangun ekonomi yang kuat untuk mensejahterakan anggotanya. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka koperasi harus dikelola secara professional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta koperasi juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap koperasi untuk mempertahankan kebutuhan, keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul, sehingga perhatian koperasi tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses pelayanannya. Kualitas layanan sebagai bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Peningkatan layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu, sebuah koperasi harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Semakin tinggi pelayanan yang dirasakan dibandingkan harapannya, nasabah akan semakin puas. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2018:37) "Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan nasabah,

organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas".

Nasabah menginginkan adanya peningkatan layanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di koperasi. Kualitas pelayanan dinilai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Persepsi tersebut menentukan keputusan anggota untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut atau tidak. Layanan yang berkualitas akan mempertahankan nasabah, menarik nasabah baru, adanya rekomendasi dari nasabah lama, dan meningkatkan citra koperasi. Layanan yang diberikan suatu koperasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Nasabah pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Oleh karena itu, suatu lembaga jasa pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh nasabah.

Salah satu koperasi yang ada di Amandraya adalah Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya yang bergerak di bidang usaha Simpan Pinjam. Koperasi ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar karena nabung pinjaman lebih kecil dibandingkan di bank, dan kurangnya

pengetahuan masyarakat desa tentang manajemen penyimpanan dan peminjaman uang diperbankan, sehingga lebih memilih koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya untuk melakukan penyimpanan dan peminjaman. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa orang nasabah pada tanggal 22 Januari 2021 bahwa kurangnya pelayanan staf atau karyawan koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya yaitu karyawan kurang sigap atau cepat dalam memberikan pelayanan, karyawan tidak langsung melayani nasabah, karyawan kurang memperhatikan keadaan nasabah yang mengalami kesulitan atau kebingungan malahan ada karyawan yang terkesan cuek terhadap nasabah

Selanjutnya, dari hasil wawancara kepada nasabah menyampaikan bahwa prosedur layanan kurang memuaskan di koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya karena ketika nasabah banyak yang berkunjung, tidak menggunakan antrian, jam operasional layanan masih kurang di mana koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya dibuka dari jam 08.00 wib dan hanya sampai pada pukul 16.00 wib, tidak tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas layanan

pengaduan sehingga nasabah tidak dapat menyampaikan keluhannya secara langsung.

Berdasarkan pengamatan peneliti sendiri bahwa koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya masih kurang dalam layanan, di mana ketika penulis datang melakukan observasi awal terlihat beberapa staf atau karyawan kurang peduli dengan nasabah ketika melakukan transaksi, kurangnya ruang tunggu yang disediakan sehingga ketika banyak pengunjung akan berdesak-desakan, dan kurang tanggapnya pegawai dalam menyelesaikan keluhan nasabahnya.

Nasabah yang mengeluh terhadap layanan koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) cabang Amandraya mengidentifikasi adanya penurunan kualitas layanan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang dengan judul penelitian "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya**".

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di koperasi Simpan Pinjam

Pengembangan (KSP3) cabang Amandraya dengan menggunakan data kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2013:14) "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif melalui deskriptif. Penelitian deskriptif suatu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Iskandar (2009:18) mengemukakan "Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk memberi uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti".

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti,

menurut Sugiyono (2013:117) "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah koperasi Simpan Pinjam Pengembangan (KSP3) cabang Amandraya yang berjumlah 300 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik pengambilan sampel, yaitu random. Random, yakni cara mengambil sampel dari populasi dengan memberikan kesempatan yang sama bagi anggota populasi untuk terpilih menjadi anggota sampel. Adapun ketentuan penarikan sampel secara random menurut Arikunto, (2006:134) "Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 15% atau 20%-25% atau lebih". Maka sampel penelitian adalah 15% dari jumlah populasi yaitu 45 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2013:148) "Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian agar dapat

menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian secara objektif adalah angket. Menurut Yusuf (2015:199) kuesioner adalah "Suatu rangkaian pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data". Angket dalam penelitian ini tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah koperasi Simpan Pinjam Pengembangan (KSP3) cabang Amandraya.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya dilakukan pembahasan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Kualitas pelayanan dari indikator kehandalan (*realibility*) yang perlu diperhatikan KSP3 cabang Amandraya adalah melayani semua anggota sesuai, memberikan layanan yang sama sepanjang hari terhadap anggota, mempermudah proses untuk menjadi anggota baru di KSP3 cabang Amandraya. Indikator koresponsifan (*responsiveness*) hal penting yang perlu diperhatikan KSP3 cabang Amandraya adalah melakukan

perhitungan yang cermat dan tepat, memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan anggota, tetap ada pada jam-jam kerja agar dapat langsung melayani nasabah, dan menginformasikan kapan permintaan transaksi anggota akan direalisasikan dengan cepat.

Indikator keyakinan (*confidence*) yang perlu dilakukan KSP3 cabang Amandraya adalah bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan, menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi, memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan anggota dan menjaga kerahasiaan anggota. Indikator empati (*emphaty*) adalah karyawan KSP3 cabang Amandraya harus bersikap ramah dalam melayani nasabah, bersikap sopan dalam melayani transaksi, selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota, dan memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota. Indikator berwujud (*tangibel*) yang perlu diperhatikan KSP3 cabang Amandraya adalah lokasi seharusnya strategis dan mudah dijangkau oleh semua anggota koperasi, memperhatikan kebersihan kantor, nyaman dan aman, dan Informasi yang diberikan KSP3 cabang Amandraya dapat dipahami dan dimengerti.

Selanjutnya, dalam kepuasan nasabah yang perlu diperhatikan dari indikator tanggungjawab

petugas pelayanan adalah KSP3 cabang Amandraya memberikan pembiayaan terhadap modal usaha sudah sesuai dengan yang dibutuhkan anggota, alur peminjaman kredit tidak menyulitkan nasabah, pegawai KSP3 cabang Amandraya harus memberikan penjelasan keanggotaan dengan baik. Indikator kemampuan petugas pelayanan yaitu pengurus KSP3 cabang Amandraya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota, penjelasan yang diberikan oleh pegawai harus jelas. Indikator kecepatan pelayanan yaitu KSP3 cabang Amandraya memberi kemudahan dan kenyamanan bagi anggota dalam melakukan transaksi, memastikan nasabah merasa puas terhadap kecepatan tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan anggota, dan kecepatan proses layanan menabung. Indikator keadilan mendapatkan pelayanan yaitu memastikan nasabah merasa puas dengan adanya bagi hasil yang diberikan tabungan KSP3 cabang Amandraya, prosedur dalam transaksi sudah sesuai harapan anggota, dan memperhatikan keakuratan data dalam pencatatan tabungan nasabah. Indikator kesopanan dan keramahan petugas yaitu karyawan harus sopan dalam menanggapi keluhan dari nasabah, dan saat melakukan transaksi tabungan, karyawan ramah

terhadap anggota. Indikator kepastian jadwal pelayanan yang perlu diperhatikan adalah memberikan antrian pelayanan kepada nasabah dan melayani nasabah sesuai waktu yang telah ditentukan. Indikator kenyamanan lingkungan yang perlu diperhatikan adalah memiliki ruang tunggu bagi nasabah dan memiliki tempat parkir khusus nasabah. Indikator kenyamanan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pegawai KSP3 cabang Amandraya baik dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan tugas masing-masing pegawai. Berdasarkan hasil analisis data di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini telah terjawab yaitu ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya.

## 2. Tujuan Layanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh nasabah. Daryanto dan Setyobudi (2018:108) mengemukakan tujuan layanan adalah "Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan

memuaskan nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah”.

Layanan merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh koperasi kepada nasabah. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap nasabah. Masalah utama dalam pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan nasabah atau tidak, karena setiap nasabah mempunyai penilaian masing-masing setiap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang diberikan koperasi kepada nasabah merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan nasabah terhadap apa yang diberikan oleh koperasi. Jika kualitas layanan yang diberikan koperasi kepada nasabah baik, maka akan membuat nasabah beranggapan pihak koperasi telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika nasabah beranggapan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah buruk, maka nasabah akan beranggapan kalau pihak koperasi kurang profesional dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh tanggapan nasabah atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Nasabah merasa puas apabila

harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan nasabah terlampaui. Peran kualitas layanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, pilihan sebagai tempat simpan pinjam akan kurang diminati oleh nasabah.

Penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohaeni dan Marwa (2018) hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 53,58%, hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikutnya hasil penelitian Sulistyawati dan Seminari (2015), hasil penelitian variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud dan juga dapat diketahui bahwa variabel perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud.

### **3. Keterbatasan Hasil Penelitian**



Ada beberapa keterbatasan dari hasil penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian hanya membahas kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
- a. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya.
- b. Responden dalam penelitian ini hanya nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya.

#### 4. Jawaban Atas Permasalahan Pokok Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket yang diajukan kepada nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya, dan diisi oleh nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yaitu apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya?.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh sebesar 65,45% yang artinya kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 65,45%. Hasil perhitungan regresi sederhana diperoleh apabila

variabel X (kualitas layanan) sama dengan nol maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan tetap sebesar 12,34, dan apabila nilai X (kualitas layanan) naik sebesar 1, maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan naik sebesar 0,82. Dan sebaliknya apabila nilai X (kualitas layanan) turun sebesar 1 maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan turun juga sebesar 0,82. Selanjutnya, hasil perhitungan  $t_{hitung}$  diperoleh sebesar 9,021 dan selanjutnya pada nilai t tabel dengan taraf nyata 0,05 dengan  $dk = n - 2$  diperoleh nilai  $dk = 45 - 2 = 43$ , yaitu nilai t tabel = 1,684. Maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung} = 9,021 > t_{tabel} = 1,684$  atau  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka permasalahan pokok penelitian terselesaikan, dimana diketahui ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya.

#### Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disimpulkan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya dengan perolehan hasil  $t_{hitung} = 9,021 > t_{tabel} = 1,684$  atau  $H_a$  diterima atau hipotesis diterima, karena tanpa adanya kualitas layanan yang baik maka akan berdampak pada kurangnya kepuasan nasabah, sebaliknya ketika harapan

kualitas layanan yang diterima maka nasabah merasa puas akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada guru, hendaknya mendirikan koperasi dalam lingkup kelas, sehingga siswa memahami pentingnya koperasi.
2. Kepada siswa, hendaknya dapat berpartisipasi dalam berkooperasi.
3. Kepada pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya hendaknya memberikan layanan kepada nasabah lebih baik lagi sehingga dapat menambah kepuasan nasabah.
4. Kepada manajemen Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Perdesaan (KSP3) Cabang Amandraya hendaknya lebih memperhatikan karyawan, agar lebih ramah dalam melayani nasabah.
5. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah tetapi pada variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### Daftar Pustaka

##### Sumber dari Buku

Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan: Bagaimana Mengelola*

*Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: PT. Bayumedia Publishing.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

—————2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Barata, Atep Adya. 2019. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2018. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT. Gava Media.

Gerson, Richard F. 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. PPM.

Iskandar. 2009. *Psikologi Pendidikan (Sebuah Orientasi Baru)*. Cipayung : Gaung Persada (GP) Press.

Rahmayanty, Nina. 2019. *Manajemen Pelayanan Priman: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty Dilengkapi Contoh-contoh Kuesioner Penilaian Pelayanan, Studi Kasus, Tips Serta Kiat pelayanan Bagi Petugas dan Pelaku Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi B Jilid I*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Subandi. 2020. *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik)*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sukamdiyo. 1997. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni Catur Hana, Wiwik, Sulistiyowati dan Khamin Muhammad. 2019. *Pengendalian Kualitas: Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano. Edisi 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. 2018. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: PT. Ekonisia.
- Yusuf, A. Muri. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group

### **Sumber dari Jurnal**

- Laia, B. (2019). Improving the Students' Ability in Speaking by Using Debate Technique at the Tenth Grade of SMK Negeri 1 Aramo. *Scope: Journal of English Language Teaching*, 4(1), 1-9.
- Laia, B., & Zai, E. P. (2020). Motivasi Dan Budaya Berbahasa Inggris Masyarakat Daerah Tujuan Wisata Terhadap Perkembangan Bahasa Anak Di Tingkat Sltu (Studi Kasus: Desa Lagundri-Desa Sorake-Desa Bawomataluo). *Jurnal Education and Development*, 8(4), 602-602.
- Khuswati Enny dan Reliata Dessy Triana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURK AMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*. (Online) Volume 4, No 2 (<http://jurnal.stkippersada.ac.id/jurnal/index.php/JPE>), diakses 15 Februari 2021).
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. (Online) Vol. 11 No.

2. (<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/31076/bandung.html>. diakses 15 Februari 2021).

Rohaeni Heni dan Marwa Nisa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

*Jurnal Ecodemica*. (Online) Vol.2 No.2

(<http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica>, diakses tanggal 22 Februari 2021).

Sulistiyawati Ni Made dan Seminari Arie Ni Ketut. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*. (Online) Vol. 4, No.

8. (<https://media.neliti.com/media/publications/250437-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-ffc2ebd9.pdf>, diakses 19 Agustus 2021).