

Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus di KSPPS Annajah Solution Indonesia

Siti Qodarillah

Program Studi Ekonomi Syariah dan Fakultas Syariah.

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor

sitiqodarillah12@yahoo.com

Dedi Junaedi

Program Studi Ekonomi Syariah dan Fakultas Syariah.

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor

dedijunaedi@laaroiba.ac.id

Bakti Toni Endaryono

Program Studi Ekonomi Syariah dan Fakultas Syariah.

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor

baktitendaryono@laaroiba.ac.id

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

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. 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.

Menurut Fahmi (2018), kepuasan nasabah merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan yang dirasakan. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap dan empati. Jika kualitas pelayanan berada dibawah harapan, maka nasabah tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas atau senang untuk menciptakan kepuasan nasabah, lembaga keuangan syariah harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak berarti memberikan kepada nasabah apa yang diperkirakan perbankan yang disukai oleh

nasabah. Namun perbankan harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya.

Menurut Veithzal Rival dan Arviyan Arifin (2011) dalam bukunya *Islamic Banking* bahwa pembiayaan adalah penyediaan uang atau tahanan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank atau lembaga keuangan lainnya dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Pada dasarnya terdapat dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan, yaitu :

- 1.) *Profibility*, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.
- 2.) *Safety*, yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profibility* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah? Penelitian ini dilakukan untuk mencari ada tidaknya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Annajah Solusion Bogor.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis. 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 nya menggunakan alat statistik SPSS 22.

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 Mentri 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 sebagian besar

berjenis kelamin perempuan dan selebihnya berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI berjenis kelamin perempuan.

4.1. bahwa konsumen

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

Berdasarkan sebagian besar usia

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.

Tabel 4.2. bahwa konsumen berkisar

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

Berdasarkan Tabel 4.3 sebagian besar berpendidikan SMA dan

berpendidikan lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI adalah berpendidikan SMA.

4.3. bahwa konsumen sebagian kecil

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	
5.000.000	

Berdasarkan Tabel 4.4. Sebagian besar konsumen berpendapatan kurang dari

5.000.000,- dan selebihnya konsumen berpendapatan lebih dari Rp. 5.000.000,- Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah koperasi ANNSI

bahwa Rp.

berpendapatan kurang dari Rp. 5.000.000,-

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. 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 kuesioner 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	0,352	0,3202	Valid

10			
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	0,578	0,3202	Valid

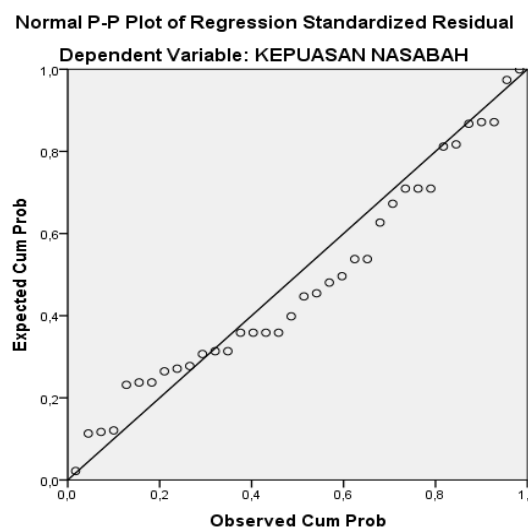
5			
Pernyataan 6	0,520	0,3202	Valid
Pernyataan 7	0,465	0,3202	Valid
Pernyataan 8	0,512	0,3202	Valid
Pernyataan 9	0,428	0,3202	Valid
<i>Cronbach Alpha's</i> 0,580			Reliabel

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai r hitung > dari r tabel, dimana $df = N - 2 = 36 - 2 = 34$ nilai $r_{tabel} = 0,3202$, 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.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 4.1
Uji Normalitas



SUMBER : Data Primer diolah, 2020

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen di dalamnya memiliki kontribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal apabila titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

. Uji multikolinearitas ini dilakukan untuk menjelaskan kemungkinan terdapatnya hubungan antara variabel independen dengan variabel independen lainnya. Sebuah data dapat dikatakan baik apabila data tersebut tidak ada masalah multikolinearitas. Salah satu cara untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas adalah dengan melihat VIF dan *tollerance* yang ada (Maghfiroh, 2017:56)

Tabel 4.7
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

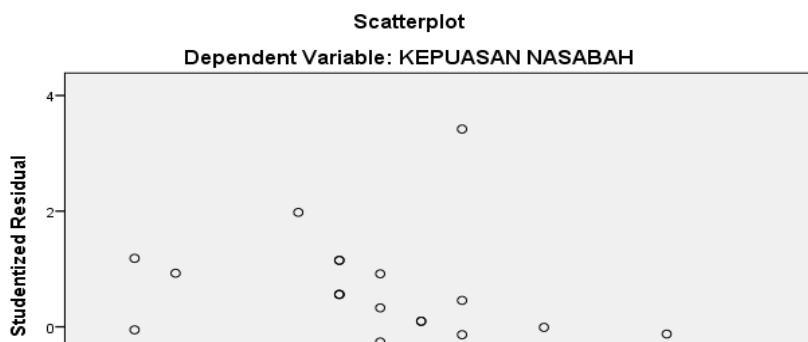
Sumber : Data Primer diolah, 2020

Cara mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai (VIF) dan *tollerance* dengan ketentuan sebagai berikut : jika nilai VIF kurang dari 10 dan *tollerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dapat diketahui dari hasil uji multikolinearitas diatas bahwa nilai *tollerance* 1,000 lebih besar dari 0,1 dan VIF 1,000 lebih kecil dari 10 dan seterusnya maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas. Jika varian berbeda maka disebut dengan heterokedastisitas. Dan dasar dari pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2
Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Primer diolah, 2020

Apabila titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi. Dapat disimpulkan dari hasil uji heterokedastisitas di atas bahwa titik-titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 maka tidak terjadi gejala. Dapat disimpulkan dalam pengujian asumsi klasik bahwa data yang telah diuji menggunakan alat analisis SPSS 22 dinyatakan :

1. Uji Normalitas telah dinyatakan bahwa data di atas berdistribusi normal
2. Uji Multikolinearitas telah dinyatakan bahwa data di atas tidak terjadi multikolinearitas
3. Uji Heterokedastisitas telah dinyatakan bahwa data di atas tidak terjadi heterokedastisitas.

Dari pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan menyatakan bahwa data ini memenuhi syarat untuk dilakukan uji Regresi

Teknik Analisis Data

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 :

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
Pernyataan 14	0	4	26	6	3,06	,532	36
Pernyataan 15	0	3	24	9	3,17	,561	36

Tabel 4.7

Skala Likert Variabel Pelayanan

Tabel 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, dan 11 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.

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 Coefficients

Model	Coefficients ^a						
	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:

- Konstanta (a) sebesar 10,170 artinya pada saat konstanta memiliki hasil positif maka dapat dinilai sebesar 0,393 memiliki pengaruh yang signifikan.
- 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.

Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R²)

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

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

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.

Untuk me $F_{tabel} = F(k; n-1) = (1; 35) = 4,12$ 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 stimultan 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.

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

b. 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 :

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

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
PELAYANAN	,393	,088	,610	4,490	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data Primer diolah, 2020

1. Perumusan Hipotesis

Variabel Harga (X₁)

H₀ : 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 (H₁)

Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel Pelayanan (X₁) 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 H₀ 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 H₀ 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 pelayanan nya agar kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah meningkat. Kualitas pelayanan yang sudah bagus harap dipertahankan dan lebih ditinkatkan lagi dari segi produk nya.
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 PUSTAKA

- 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.
- 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
- Rivai, Veithzal; Arifin, Arvian Arifin. 2011. *Islamic Banking : Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*.

Yogyakarta: Bumi Aksara.

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).