

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
CABANG KOTA GAJAH**

Untung, Afdal Mazni, Suharto²
E-mail: untunggraihan75@gmail.com

ABSTRAK

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebagai suatu lembaga Koperasi pasti mempunyai beberapa simpanan anggota. Pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Kab Lamteng.

Populasi sebanyak 637 orang dan sampel 40 responden. Hasil analisis yang diperoleh 1) Ada pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga. 2) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga. 3) Hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga. Koefisien nilai R menunjukkan pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Assyafi'iyah Cabang Koga tergolong kategori kuat.

Kata Kunci: Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

The Savings and Loans and Sharia Financing Cooperative (KSPPS) is a cooperative engaged in the savings and loan sector, which has a vision and mission to be achieved by the KSPPS. As an institution, the Savings and Loans and KSPPS definitely has some members' savings. At KSPPS BMT Assyafi'iyah of Gajah City, Central Lampung Regency, there are members' savings consisting of two deposits, the first principal savings (simpok) and the second mandatory savings (siwajib). stagnant mandatory deposit payments. Member saving services are the main factor in driving the achievement of this vision and mission.

The population is 637 people with a sample of 40 respondents. Retrieval of this data by using a questionnaire as a research tool. 1) There is a significant products on the satisfaction of BMT, City of Gajah, Central Lampung Regency. 2) There is a significant influence between the quality of service on the satisfaction of members of the BMT of the City of Elephants, Central Lampung Regency. 3) Based on the results of the F test with SPSS calculations where the F value indicates that there is a joint effect of members of the BMT of Gajah City, Central Lampung Regency. The coefficient of the R value indicates the degree of closeness of influence between product and service quality of the BMT of the City of Elephants, Central Lampung Regency, which is classified as a strong category..

Keywords: Product, Service Quality and Member Satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebagai suatu lembaga, koperasi pasti mempunyai beberapa simpanan anggota. Pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga terdapat simpanan anggota yang terdiri dari dua simpanan yang pertama simpanan pokok (simpok) dan yang kedua simpanan wajib (siwajib) kedua simpanan ini sering terjadi masalah misalnya pada simpanan pokok yang tertunda dan pembayaran simpanan wajib yang macet. Pelayanan simpanan anggota adalah faktor utama dalam mendorong tercapainya visi dan misi tersebut.

Harapan BMT Assyafi'iyah Cabang Koga bahwa produk yang ada dapat menarik perhatian anggota. Namun kenyataannya ada tiga produk yang diminati oleh anggota, karena jenis produknya kurang memberikan kepuasan kepada anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalahnya adalah: Apakah ada pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Manajemen Pemasaran

1. Pengertian Produk

Philip Kotler dalam Kasmir (2014:123) menjelaskan: "Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisis, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan kebutuhan dan keinginan". Selanjutnya Kasmir (2014:123-124) menjelaskan:

Produk yang dapat dilihat, dipegang dan dirasakan secara langsung sebelum di beli di

sebut produk yang berwujud. Sedangkan produk yang tidak dapat dilihat, dipegang dan dirasa secara tidak langsung di sebut produk tidak berwujud.

Kemudian pengertian produk menurut Tjiptono (2016:88) disebutkan bahwa:

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh produsen untuk di perhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan untuk di konsumsi pasar.

Dapat disimpulkan bahwa produk adalah barang yang dijual untuk memenuhi keperluan seseorang.

b. Kualitas Produk

Menurut Lupiyoadi, (2016:73) disebutkan: "kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu barang atau jasa, dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten".

c. Indikator Kualitas Produk

Indikator Kualitas Produk menurut Hamdun (2016:34) disebutkan kualitas produk terdiri dari

1. Kinerja
2. Daya tahan
3. Reliabilitas
4. Estetika

Dapat disintesis bahwa produk adalah barang jasa yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian dari konsumsi agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:40) adalah:

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan produk, jasa dan lingkungan penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan Selanjutnya Tjiptono yang dikutip Hardiyansyah (2011:40) yaitu:

Kualitas pelayanan adalah melibatkan semua manager dan karyawan.

Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pemenuhan

kebutuhan kepada pelanggan yang bebas dari kesalahan dan sesuai dengan keinginan pelanggan,

b. Indikator Penilaian Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

3. Kepuasan Anggota

a. Pengertian Kepuasan Anggota

Pengertian kepuasan anggota menurut Rangkuti (2016:49) dinyatakan bahwa: "Kepuasan adalah merupakan proses evaluasi yang dilakukan konsumen dimana konsumen bertindak dengan membandingkan antara *performance actual* dan *performance expectation*".

Sedangkan menurut Ruth N. Bolton dan James H. Drew dalam Rangkuti (2016:49) bahwa: "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan pada saat itu tergantung pada persepsi kinerja yang ada dan persepsi dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan".

Disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang setelah mendapatkan pelayanan yang telah diberikan

b. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Dalam hal ini Suharno (2014:139) menyebutkan:

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Promosi
- d. Faktor Emosional

c. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepuasan Anggota

Terdapat faktor yang meningkatkan kepuasan anggota, antara sebagai berikut

1. Penampilan yang menarik.
2. Cepat tanggap
3. Tempat yang nyaman.
4. Informasi yang tersedia lengkap. (Suharno, 2014:140)

d. Indikator Kepuasan Anggota

Menurut Kotler (2016:103) yaitu:

2. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sistem keluhan dan saran
2. Pembeli bayangan
3. Analisis konsumen
4. Survei kepuasan

Selanjutnya menurut Tjiptono (2016:368) yaitu:

- a. Kepuasan anggota
- b. Dimensi kepuasan anggota
- c. Adanya harapan
- d. Berniat membeli kembali
- e. Mau mempromosikan
- f. Ketidakpuasan anggota

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tanggapan anggota tentang jasa yang telah diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

..

D. HIPOTESIS

Adapun hipotesis adalah: Terdapat pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Peneliti memakai pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka.

B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng yang berjumlah 637 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel 40 orang

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik adalah proposional random sampling.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

KPPS BMT Assyafi'iyah Kota Gajah pada tanggal 15 Maret 1999 resmi mendapatkan status badan hukum koperasi dengan nomor: 28/BH/KDK.7.2/III/1999,

1. Penyajian Data tentang Produk

Tabel 1, Klasifikasi Data Skor Angket Produk Pada SPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng

No	Jarak	Kriteria	Jumlah	%
1	71 – 73	Sangat baik	9	22,5
2	68 – 70	Baik	14	35
3	65 – 67	Cukup baik	12	30
4	62 – 64	Tidak baik	5	12,5
5	59 – 61	Sangat tidak baik	0	0
Jumlah			40	100%

Diketahui produk pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng dalam kategori baik.

2. Penyajian Data tentang Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Pelayanan KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng

No	Interval	Penilaian	Jlh	%
1	72 – 74	SB	14	35
2	69 – 71	B	11	27,5
3	66 – 68	CB	9	22,5
4	63 – 65	TB	6	15
5	60 – 62	STB	0	0
Jumlah			40	100%

Diketahui Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng dalam kategori sngat baik.

3. Penyajian Data tentang Kepuasan Anggota

Tabel 3. Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng

No	Jarak	Penilaian	Jlh	%
1	71 – 73	SB	9	22,5
2	68 – 70	B	18	45
3	65 – 67	CB	12	30
4	62 – 64	TB	1	2,5
5	59 – 61	STB	0	0
Jumlah			40	100%

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng dalam kategori baik

3. Hasil Penelitian

a. Uji Normalitas Varians Kelompok Data Kepuasan Anggota (Y) atas Produk (X₁)

Homogentitas variabel pelayanan kepuasan anggota atas variabel produk diuji memakai uji *Chi Square*, didapat nilai X^2_{hitung} sebesar 8,800 dan X^2_{tabel} ($dk:40, \alpha = 0,05$) = 40,256. Persyaratan varians kelompok data homogen $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$. Berarti variabel kepuasan anggota atas variabel produk, berasal dari populasi yang homogen..

a. Uji Homogenitas Varians Kelompok Data Kepuasan Anggota (Y) atas Kualitas pelayanan (X₂)

Homogenitas varians kelompok data variabel kepuasan anggota atas variabel kualitas pelayanan, diuji dengan menggunakan uji *Chi Square*, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai X^2_{hitung} sebesar 6,400 sedangkan X^2_{tabel} (dk:40, $\alpha = 0,05$) sebesar 40,256. Persyaratan varians kelompok data homogen $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$. Variabel kepuasan anggota atas variabel kualitas pelayanan, berasal dari populasi yang homogen...

No	Kelompok	X^2_{hitung}	$X^2_{tabel} (\alpha = 0,05)$	Kesimpulan
1	Variabel Y atas X_1	8,800	40,256	Homogen
2	Variabel Y atas X_2	6,400	40,256	Homogen
Syarat Homogen : $X^2_{hitung} < X^2_{tabel} (\alpha = 0,05)$				

c. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) untuk Regresi $\hat{Y} = 10,500 + 8,800 X_1$

Hasil perhitungan dari variabel kualitas pelayanan atas variabel produk diperoleh nilai t terbesar 0,512, sedangkan L_{tabel} (n = 40, $\alpha = 0,05$) sebesar 2,021. Galat baku taksiran ($Y - \hat{Y}$) adalah $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$. Mencermati perhitungan galat baku taksiran ($Y - \hat{Y}$) dapat disimpulkan ($Y - \hat{Y}$) variabel kualitas pelayanan atas variabel produk, sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal..

No	Galat Baku Taksiran	Lo	$L_{tabel} (n = 91, \alpha = 0,05)$	Kesimpulan
1	$Y - \hat{Y}_1$	0,750	2,021	Normal
2	$Y - \hat{Y}_2$	0,655	2,021	Normal
Syarat Normal : $L_o < L_t$				

1. Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Produk terhadap Kepuasan Anggota

Untuk melihat pengaruh variabel X_1 terhadap X_2 , peneliti menggunakan uji statistik t yaitu:

Coefficients^a

Model				t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	63,322	10,534		6,011	,000
Produk	,150	,123	,168	3,406	,007
Kualitas Pelayanan	,127	,126	,168	4,006	,001

Persamaan regresi: $\hat{Y} = 63,322 + 0,150 X_1 + 0,127 X_2$

Diketahui:

$t_{hitung} = 3,406$

$t_{tabel} = 2,021$

Tolak hipotesis jika: $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

Uji parsial pengaruh Produk terhadap Kepuasan Anggota diperoleh $t_{hitung} = 3,406 > t_{tabel} = 2,021$, artinya ada pengaruh produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafiyah Cabang Koga Lamteng.

2. Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) X_2 terhadap Y

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, dengan uji t.

$t_{hitung} = 4,006$

$t_{tabel} = 2,0210$

Uji parsial pengaruh antara kinerja perangkat kampung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat diperoleh $t_{hitung} = 4,006 > t_{tabel} = 2,021$, dimana diketahui ada

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng.

3. Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji-F) X1 dan X2 terhadap Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	5,774	2	2,887	12,519	,009 ^b
	205,726	37	5,560		
	211,500	39			

Diketahui nilai 12,519 > 2,021 dengan kata lain ada pengaruh antar variabel.

d. Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,835 ^a	,697	,675	1,351	1,149

Nilai R = 0,799, yaitu pengaruh ketiga variabel tergolong sedang, dengan nilai parsial R² = 0,835 sebesar 83,5%. Dimana kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 83,5% terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng.

Pembahasan

1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Anggota

Pengaruh produk terhadap kepuasan anggota dimana $t_{hitung} = 3,406 > t_{tabel} = 2,021$,

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yaitu $t_{hitung} = 4,006 > t_{tabel} = 2,021$.

3. Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Nilai $F_{hitung} = 12,519$ karena nilai $12,519 > 2,021$. Berarti ada pengaruh antar variabel.

BAB V

Kesimpulan

Ada pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Cabang Koga Lamteng.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamdun, Hamdani. 2016, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Salemba Empat: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011., *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Implementasinya*, Gava Media: Yogyakarta
- Kasmir. 2014. *Pemasaran Bank*. Kencana: Jakarta
- Kotler, Philips, 2016, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2016, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

- Setiadi, Nugroho. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Pembelian*, Rajawali: Jakarta
- Suharno, Bambang. 2014. *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses*. Gramedia: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2016, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andi Offset: Yogyakarta