EQUILIBRIA PENDIDIKAN
Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi
Vol. 3, No. 2, 2018

http://journal.upgris.ac.id/index.php/equilibriapendidikan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARI'AH (KSPPS) BMT NU SEJAHTERA *MIJEN SEMARANG*

Dyah Kusumawati
dyahk291175@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Fatah Demak

Abstrak

Koperasi merupakan salah satu unsur penting sebagai penyangga perekonomian bangsa. Jumlah anggota di KSPPS BMT NU Sejahtera beberapa tahun terakhir mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Sejahtera. Tipe penelitian adalah *explanatory*. Sampel penelitian dengan teknik *purposive random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dengan cara *editing*, *coding* dan *tabulating*. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif, sedangkan pengujian hipotesis dengan statistik korelasi *product moment* dan korelasi ganda. Hasil penelitian, ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dengan korelasi ganda sebesar 0,920 dengan F test, Fh > Ft atau 129,49 > 3,18. Sumbangan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Sejahtera sebesar 92%. Saran dalam penelitian ini adalah KSPPS BMT NU Sejahtera harus dapat mempertahankan kondisi yang sudah baik ini dengan meningkatkan sikap tanggap pegawai, memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota dengan cara menambah jenis usaha koperasi dan promosi yang intensif serta perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan anggota

Abstract

Koperasi is one of the important elements to support the nation's economy. The number of members in KSPPS BMT NU Sejahtera in recent years has decreased. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product quality on member satisfaction at KSPPS BMT NU Sejahtera. The type of research is explanatory. The research sample was purposive random sampling technique. Data collection techniques using observation, questionnaires and documentation. Data processing techniques by editing, coding and tabulating. Data analysis using qualitative and quantitative analysis, while testing hypotheses with product moment correlation statistics and multiple correlations. The results of the study, there is the influence of service quality and product quality on member satisfaction with a multiple correlation of 0.920 with F test, Fh> Ft or 129.49> 3.18. Variable contribution of service quality and product quality to member satisfaction in KSPPS BMT NU is 92%. Suggestions in this study are KSPPS BMT NU Sejahtera must be able to maintain these good conditions by increasing employee responsiveness, paying attention to the needs and desires of members by increasing the type of cooperative business and intensive promotion and the need for further research on other variables in outside research.

Keywords: *service quality, product quality, member satisfaction*

ISSN
2548-6535 (print)
2615-6784 (online)

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu unsur penting sebagai penyangga perekonomian bangsa. Seiring dengan perkembangan dunia usaha terjadi persaingan ketat antar koperasi simpan pinjam. Oleh sebab itu menentukan strategi jitu adalah hal yang wajib dilakukan agar dapat bertahan hidup Untuk memenuhi harapan anggota sebagai pengguna jasa koperasi, maka koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan pada kuantitas yaitu seberapa banyak inovasi produk-produk yang dimilikinya.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT NU Sejahtera atau Koperasi NUS merupakan koperasi dibentuk oleh BMT NU Sejahtera Kota Semarang yang didirikan pada tahun 2007 dengan tujuan agar BMT NU Sejahtera mampu menjadi sarana warga Nahdhiyyin pada khususnya maupun umat Islam pada umumnya untuk mencapai kesejahteraan hidup. Jumlah anggota di KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang beberapa tahun terakhir mengalami penurunan karena kepuasan anggota yang cenderung menurun. Hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Persaingan bisnis antar lembaga keuangan yang dalam hal:
   a. Simpanan, tingkat suku bunga KSPPS BMT NU Sejahtera lebih rendah (0,25%) dibanding pesaingnya.
   b. Pembiayaan, tingkat suku bunga KSPPS BMT NU Sejahtera lebih tinggi (1,75%) dibanding pesaingnya.
2. Kemampuan sumber daya manusia yang masih belum memadai, seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan, pemahaman tentang produk dan kepedulian petugas kepada anggota.
3. Proses pelayanan dalam pembiayaan perlu waktu yang relatif lama, sekitar 1-2 jam. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh tim marketing kepada calon anggota, yang menyatakan pelayanan singkat hanya 5 menit.

Dengan latar belakang ini maka penulis tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang". Ruang lingkup permasalahan kualitas pelayanan yang meliputi wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Kualitas produk meliputi merk atau nama, bunga pinjaman, insentif dan administrasi kredit sedangkan kepuasan anggota yang meliputi kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima anggota, loyalitas anggota dan rekomendasi positif kepada pihak lain.

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang?

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota

pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang.

Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived* services) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan *(expected service*). (Philip Kotler, 1997:38) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan anggota atas pelayanan yang mereka terima (Rambat Lupiyoadi, 2014: 148).

Terdapat lima variabel kualitas pelayanan yaitu :

a. *Tangibles* atau aspek fisik yaitu tampilan fasilitas fisik yang meliputi peralatan, lay-out dan perlengkapan ruang serta hal-hal yang dapat diamati dengan mudah oleh para anggota.

b. *Reliability* yaitu aspek ini meliputi ketrampilan dan kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.

c. *Responsiveness* atau kemampuan menanggapi yaitu kemampuan untuk membantu dan melayani anggota secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan para anggota.

d. *Assurance* atau jaminan meliputi kemampuan dan pengetahuan karyawan serta staf di dalam bank dalam melayani kebutuhan anggota. Kemampuan ini erat kaitannya dengan penciptakan jaminan kepercayaan.

e. *Empathy* yaitu pemberian pengertian dan perhatian khusus kepada anggota sehingga anggota merasa puas karena dilayani secara baik.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah atribut yang mendukung produk sehingga produk dapat inovatif dibandingkan produk lain yang sudah ada, produk tersebut mempunyai kualitas yang tinggi dan dapat membedakan diri dari kualitas produk yang lainnya (Michael X. Song and Mark E. Parry,1997:8)

Kualitas produk dapat meliputi merk atau nama, bunga pinjaman, insentif dan administrasi kredit. Kualitas produk dalam koperasi ini meliputi produk simpanan dan produk pembiayaan. Produk simpanan adalah tabungan masyarakat ke koperasi dengan bagi hasil sedangkan produk pembiayaan adalah fasilitas koperasi kepada anggotanya untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan koperasi dari anggotanya.

Kualitas suatu produk itu dipengaruhi oleh beberapa faktor (Cooper R. G and E. J Kleinschmidt, 1990:175):

a) manusia,
b) manajemen,
c) uang,
d) bahan baku,
e) mesin dan peralatan.

Di samping itu kualitas produk sangat ditentukan oleh keunikan produk dan keunikan manfaat yang diberikan produk kepada anggota, kelebihan produk *(product superiority),*inovasi produ yang terus menerus, kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan anggota, kemampuan produk mereduksi biaya yang dikeluarkan anggota, kecanggihan teknologi produk dan desain produk itu sendiri.

3. Kepuasan Anggota

a. Definisi Kepuasan

Kepuasan anggota adalah perasaan yang dirasakan anggota dari kinerja perusahaan dalam rnemenuhi harapan mereka. (Philip Kotler. 2000: 129) .

Kepuasan atau ketidakpuasan anggota adalah respon anggota terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan anggota antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Philip Kotler dan Amstrong, 2002:13)

b. Pengukuran Kepuasan

Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey anggota
3. Pembeli bayangan
4. Analisa kehilangan anggota

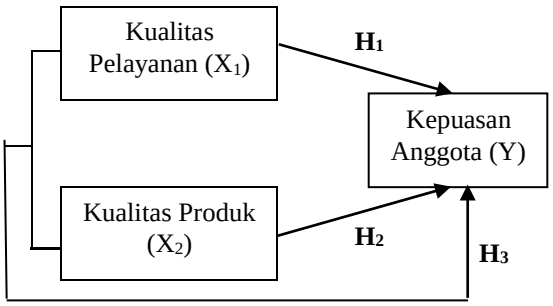
Dari kerangka pikir dan kerangka teori yang ada serta didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut:

H_1 = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

H_2 = Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

H_3 = Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

Dari hipotesa di atas maka kerangka berfikir yang terbentuk:



Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk jasa yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan anggota yang meliputi wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*),keandalan(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance).*

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan suatu fungsinya yang mencangkup merk atau nama, bunga pinjaman, insentif, administrasi kredit serta ciri-ciri bernilai lainnya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja pelayanan dan produk yang dirasakan dengan apa yang menjadi harapannya meliputi kesesuaian harapan, loyalitas, dan rekomendasi positif.

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan (X_1) adalah semua yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Sejahtera kepada anggota dengan indikator sebagai berikut:

1. Wujud Fisik (*Tangible*):
   - bangunan kantor yang baik,
   - ruangan kantor yang bersih dan rapi, perlengkapan kantor yang memadai.
2. Empati (*Empathy*):
   - petugas melayani dengan sopan,
   - petugas melayani dengan ramah,
   - petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
3. Keandalan (*Reliability*):
   - kecepatan petugas dalam memberi pelayanan,
   - kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu kerja.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*):
   - sigap dalam setiap pertanyaan,
   - ketepatan waktu dalam setiap pelayanan,
   - solusi atas keluhan anggota.
5. Jaminan (*Assurance*):
   - area parkir yang aman dan nyaman,
   - pemahaman produk oleh petugas

Kualitas produk (X_2) adalah keistimewaan produk yang dimiliki KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang yang berbeda dari produk lain yang sejenis, dengan indikator sebagai berikut:

1. Merk Administrasi kredit:
   - proses administrasi yang cepat,
   - proses administrasi yang mudah,
   - nama merk yang sudah dikenal,
   - reputasi merk yang baik.
2. Bunga pinjaman:
   - bunga pinjaman yang ringan.
3. Insentif:
   - pemberian insentif yang besar.
4. Administrasi kredit:
   - proses administrasi yang cepat,
   - proses administrasi yang mudah.

Kepuasan anggota (Y) adalah perasaan senang dan puas dari anggota dengan proses pelayanan, fasilitas-fasilitas yang mereka peroleh, kualitas produk dari KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang. Indikator-indikator yang digunakan adalah:

1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan yang diterima anggota:
   - ketersediaan produk yang diharapkan,
   - kesesuaian informasi produk dengan kenyataan,
   - pelayanan yang sesuai dengan harapan.
2. Loyalitas anggota terhadap pelayanan dan produk:
   - menggunakan kembali produk tersebut,
   - daya tahan anggota untuk tidak berpindah kepada pelayanan dan produk pesaing.
3. Rekomendasi positif anggota kepada pihak lain:
   - rekomendasi positif kepada orang lain karena pelayanannya,
   - rekomendasi positif kepada orang lain karena kualitas produknya.

METODE

Tipe penelitian ini adalah e*xplorative* (penjajakan), e*xplanatory* (penjelasan) dan d*eskriptif* (penggambaran). Populasinya adalah semua anggota KSPPS BMT NU Sejahtera dengan sampel sebagian anggota KSPPS BMT NU Sejahtera sejumlah 50 orang responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2012: 85).Sumber data adalah data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data dan data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk mendukung penulisan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, metode kuesioner, metode dokumentasi dan kepustakaan.

Dalam penelitian ini skala yang dipakai adalah skala ordinal, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi skor merupakan indikasi sikap positif sedangkan nilai rendah menunjukkan sikap sebaliknya.

Jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dibuat secara berjenjang dengan alternatif jawaban yang susunannya adalah:

a. untuk jawaban yang sangat mendukung, diberi nilai 4
b. untuk jawaban yang mendukung, diberi nilai 3
c. untuk jawaban yang cukup mendukung, diberi nilai 2
d. untuk jawaban yang kurang mendukung, diberi nilai 1

Untuk mengukur tinggi rendahnya masing-masing variabel yang diteliti :

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100\%$$

Nilai yang diperoleh dapat dikategorikan seperti di bawah ini:

a. 75% - 100% = dikategorikan sangat tinggi
b. 50% - 74,99% = dikategorikan tinggi
c. 25% - 49,99% = dikategorikan sedang
d. 0% - 24,99% = dikategorikan rendah

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara *editing, coding* dan tabulating. Analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan rumus statistik korelasi *product moment* dan korelasi ganda.

Rumus *product moment* digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

$$rxy = \frac{N\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Selanjutnya hasil F test dibandingkan dengan F tabel sehingga jika:

- F test > F tabel 5% artinya sangat signifikan
- F test = F tabel 5% artinya signifikan
- F test < F tabel 5% artinya tidak signifikan

Setelah itu dihitung koefisien determinasinya untuk mengetahui berapa besar persentase sumbangan variabel-variabel bebas (X) memengaruhi variabel terikat (Y), dihitung dengan menggunakan rumus:

$KD = R_{xy}$ x 100%

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan

Dari tabel kerja diperoleh angka:

S (skor yang dicapai) = 2032
P (jumlah pertanyaan) = 13
4 (nilai tertinggi) = 4
Q (jumlah respoden) = 50

Perhitungannya:

$$\text{Nilai} = \frac{2032}{13 \times 4 \times 50} \times 100\%$$

$$= \frac{2032}{2600} \times 100\%$$

$$= 78{,}15\ \%$$

Dari perhitungan di atas maka nilai rata-rata persentase jawaban responden terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT NU Sejahtera adalah sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai 78,15 % masuk ke dalam kategori antara 75 % - 100 % yaitu sangat tinggi. Melihat perhitungan di atas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan KSPPS BMT NU tergolong sangat baik.

B. Kualitas Produk

Dari tabel kerja diperoleh angka:

S (skor yang dicapai) = 880
P (jumlah pertanyaan) = 6
4 (nilai tertinggi) = 4
Q (jumlah respoden) = 50

Perhitungannya:

$$\text{Nilai} = \frac{80}{6 \times 4 \times 50} \times 100\%$$

$$= \frac{80}{1200} \times 100\%$$

$$= 66{,}67\ \%$$

Dari perhitungan di atas maka nilai rata-rata persentase jawaban responden terhadap kualitas produk KSPPS BMT NU Sejahtera adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai 66,67 % masuk ke dalam kategori antara 50 % - 74,99 % yaitu tinggi. Dari perhitungan di atas maka dapat dikatakan kualitas produk KSPPS BMT NU Sejahtera tergolong baik.

C. Kepuasan Anggota

Dari tabel kerja diperoleh angka:

S (skor yang dicapai) = 1073
P (jumlah pertanyaan) = 7
4 (nilai tertinggi) = 4
Q (jumlah respoden) = 50

Perhitungannya:

$$\text{Nilai} = \frac{1073}{7 \times 4 \times 50} \times 100\%$$

$$= \frac{1073}{1400} \times 100\%$$

$$= 76{,}64\ \%$$

Dari perhitungan di atas maka nilai rata-rata persentase jawaban responden terhadap kepuasan yang dirasakan adalah sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai 76,64 % yang masuk ke dalam

kategori antara 75 % - 100 % yaitu sangat tinggi. Dari perhitungan di atas maka dapat dikatakan bahwa anggota KSPPS BMT NU Sejahtera merasa puas menggunakan pelayanan dan produk KSPPS BMT NU Sejahtera.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Berdasarkan tabel kerja, diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

$\sum X_1$ = 2.032
$\sum X_2$ = 880
$\sum Y$ = 1.073
$\sum X_1 Y$ = 1.595,20
$\sum X_2 Y$ = 911,20
$\sum X_1^2$ = 2.837,52
$\sum X_2^2$ = 946,00
$\sum Y^2$ = 1.056,42
$\sum X_1 X_2$ = 37.238
$\sum X_1^2$ = 85.418
$\sum X_2^2$ = 16.434

a). Koefisien korelasi *product moment* variabel X_1 terhadap Y.

$$rx_1y = \frac{N\sum X_1 Y}{\sqrt{(\sum X_1{}^2)(\sum Y^2)}}$$
$$= \frac{1.595,20}{\sqrt{(2.837,52)(1.056,42)}}$$
$$= \frac{1.595,20}{\sqrt{2.997.612,88}}$$
$$= \frac{1.595,20}{1.731,36}$$
$$= 0,921$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment* maka diperoleh r hitung (rh) sebesar 0,921 dan bila di bandingkan dengan r tabel (rt) dengan N = 50 pada taraf signifikan 5% maka diperoleh rt = 0,273. Karena rh > rt yaitu 0,921 > 0,273 maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah sangat signifikan dan hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, **dapat diterima**.

b). Koefisien korelasi *product moment* variabel X_2 terhadap Y.

$$rx_2y = \frac{N\sum X_2 Y}{\sqrt{(\sum X_2{}^2)(\sum Y^2)}}$$
$$= \frac{911,20}{\sqrt{(946)(1.056,42)}}$$
$$= \frac{911,20}{\sqrt{999.373,32}}$$
$$= \frac{911,20}{999,69}$$
$$= 0,911$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment* maka diperoleh r hitung (rh) sebesar 0,911 dan bila di bandingkan dengan r tabel (rt) dengan N = 50 pada taraf signifikan 5% maka diperoleh rt = 0,273. Karena rh > rt yaitu 0,911 > 0,273 maka pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota adalah sangat signifikan dan hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota, **dapat diterima**.

c). Koefisien korelasi *product moment* variabel X_1 dan X_2 terhadap Y.

$$rx_1x_2 = \frac{\sum X_1 X_2}{\sqrt{(\sum X_1{}^2)(\sum X_2{}^2)}}$$
$$= \frac{37.238}{\sqrt{(85.418)(16.434)}}$$
$$= \frac{37.238}{\sqrt{1.403.759.412}}$$
$$= \frac{37.238}{37.466,78}$$
$$= 0,994$$

Dari hasil perhitungan di atas kemudian dimasukkan ke dalam rumus korelasi ganda seperti berikut:

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{r^2x_1y + r^2x_2y - 2(rx_1y)(rx_2y)(rx_1x_2)}{1 - r^2x_1x_2}}$$
$$= \sqrt{\frac{(0,921)^2 + (0,911)^2 - 2(0,921)(0.911)(0,994)}{1-(0,994)^2}}$$
$$= \sqrt{\frac{0,84824 + 0,829921 - 2(0,834)}{1-0,988}}$$
$$= \sqrt{\frac{1,678162 - 1,668}{0,012}}$$
$$= \sqrt{\frac{0,010162}{0,012}}$$

= $\sqrt{0{,}84683333}$

= 0,920

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi ganda antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota sebesar 0,920 dan bila di bandingkan dengan r tabel (rt) dengan N = 50 pada taraf signifikan 5% maka diperoleh rt = 0,273. Karena rh > rt yaitu 0,920 > 0,273 maka pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota adalah sangat signifikan dan hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota, **dapat diterima**.

d). F-test

F-test adalah uji signifikansi yang digunakan untuk mengetahui apakah korelasi di atas dapat digeneralisasikan.

$$\text{F-test} = \frac{r^2 x_1 x_2 y}{1 - r^2 x_1 x_2 y} \text{ x } \frac{(\text{N}-\text{K}-1)}{\text{K}}$$

$$= \frac{0{,}920^2}{1 - 0{,}920^2} \text{ x } \frac{(50-2-1)}{2}$$

$$= \frac{0{,}8464}{1 - 0{,}8464} \text{ x } \frac{47}{2}$$

$$= \frac{0{,}8464}{0{,}1536} \text{ x } \frac{47}{2}$$

= 5,5104 x 23,5

= 129,49

Dari perhitungan F test diperoleh hasil sebesar 129,49 dan bila di bandingkan dengan F tabel dengan N = 50 pada taraf signifikan 5% maka diperoleh F tabel = 3,18. Karena F hitung > F tabel yaitu 129,49 > 3,18 maka pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota adalah sangat signifikan dan hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota, **dapat diterima**.

e). Koefisien Determinan

Untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota maka digunakan rumus koefisien determinasi:

KD = r^2 x 100%
= 0,920 x 100%
= 92%

Berdasarkan perhitungan di atas maka pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Sejahtera sebesar 92%. Sisanya 8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian ini, misalnya faktor lokasi usaha, kebutuhan dan keinginan anggota, motivasi anggota dalam pemakaian produk, persepsi anggota akan sebuah produk, dan lain-lain.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan dan kualitas produk di KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang secara umum sudah baik. Ini didasarkan pada perhitungan statistik Koefisian Korelasi *Product Moment*, F-test, dan Koefisien Determinasi.
2. Meskipun hasil perhitungan sudah baik tetapi masih perlu untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota karena masih ada pendapat responden yang menyatakan ketidak-puasan.
3. Dengan hasil yang sudah baik ini masih perlu mengetahui faktor-faktor penyebab munculnya kepuasan yang lain untuk dijadikan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, semua hasilnya sangat signifikan dan baik sehingga yang harus dilakukan oleh KSPPS BMT NU Sejahtera adalah berusaha untuk tetap bisa mempertahankan kondisi ini atau lebih bisa meningkatkan lagi karena biasanya mempertahankan itu lebih sulit dari pada mencapainya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
   a. Meningkatkan sikap pegawai supaya bisa lebih tanggap dengan apa yang dibutuhkan anggota.
   b. Peningkatan fasilitas koperasi yang lebih baik seperti komputer, TV dan sebagainya.
   c. Meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan insentif, fasilitas asuransi dan lainnya supaya semangat dan produktifitas kerja pegawai semakin meningkat sehingga berdampak pada pelayanan anggota menjadi lebih baik.
2. Lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota supaya tidak berpindah ke lembaga keuangan yang lainnya karena semakin lama persaingan akan semakin ketat dalam pemberian pelayanan oleh lembaga keuangan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara:
   a. Menambah jenis usaha koperasi seperti usaha bengkel dan mini market untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.
   b. Menambah jumlah dana pinjaman.
   c. Melakukan promosi melalui media cetak, radio dan dari mulut ke mulut.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain di luar penelitian ini seperti motivasi, pemakaian produk simpanan dan pembiayaan yang benar serta penggunaan promosi dalam pemasaran produk.

DAFTAR PUSTAKA

Cooper R. G and E. J Kleinschmidt, What Makes a New Product a Winner: Success Factors at Tire Project Level, R & D Management, 1990.

Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran.* (Edisi III), Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008.

Gasperz, V, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.

Michael X. Song and Mark E. Parry, A Cross- National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and The United State, Journal of Marketing, Vol. 61 April 1997.

Philip Kotler, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc. 1997.

------ Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc. 2000.

Philip Kotler dan AB Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2000.

Philip Kotler dan Amstrong, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Terj.Benyamin Molan, Drs, PT. Indeks, Jakarta, 2002.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta, 2009.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Edisi III, Salemba Empat, Jakarta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke 16, Alfabeta, Bandung, Agustus 2012.