

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### **A. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung**

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui tabel *Coefficient* menunjukkan bahwa koefisien regresi pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Artinya setiap terjadi peningkatan 1 skor pelayanan prima akan menurunkan kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Dalam tabel *Coefficients* juga diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari pada taraf signifikansi. Karena nilai signifikansi  $>$  maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima menerima H1 yang berarti koefisien regresi teruji signifikan terhadap kepuasan anggota. Dan hasil uji t-test dengan membanding antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , nilai  $t_{hitung}$  jauh lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan pelayanan prima terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>1</sup> Sedangkan pelayanan anggota adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas koperasi syariah dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan anggota secara langsung maupun tidak langsung. Dapat disimpulkan dari pengertian diatas sebagai berikut:<sup>2</sup> adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas koperasi syariah,

---

<sup>1</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008, h 206

<sup>2</sup>Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. Dasar-dasar Pemasaran Bank. (Bandung : Linda Karya, 2006), h. 108

adanya komunikasi dengan anggota, dan bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan konsumen (anggota) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh Fuad Ulil Khakim pada tahun 2015 yaitu berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima (*service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PD DIY Syariah Cabang CIK Ditiro)” dengan hasil yang menyatakan bahwa aspek pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Diketahui uji F didapat hasil bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan hasil signifikan yaitu  $0.000 < 0.05$ . Sedangkan hasil uji secara parsial hanya variabel *tangibles* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan hasil signifikan yaitu  $0,171 > 0.05$ . Hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan anggota jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.<sup>3</sup>

#### **B. Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung**

Hasil pengujian data di atas dapat diketahui tabel *Coefficient* menunjukkan bahwa koefisien regresi etika kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Artinya setiap terjadi peningkatan 1 skor etika kerja karyawan akan meningkatkan kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

---

<sup>3</sup> Fuad Ulil Khakim, Pengaruh Pelayanan Prima (*service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PD DIY Syariah Cabang CIK Ditiro), tidak dipublikasikan UIN Yogyakarta (2015)

Dalam tabel *Coefficients* juga diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari pada taraf signifikansi. Karena nilai signifikansi  $>$  maka dapat disimpulkan bahwa etika kerja karyawan menerima H1 yang berarti koefisien regresi teruji signifikan terhadap kepuasan anggota. Dan hasil uji t-test dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , nilai  $t_{hitung}$  jauh lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Etika berasal dari dua kata Yunani yang hampir sama bunyinya, namun berbeda artinya. Pertama berasal dari kata *ethos* yang berarti kebiasaan atau adat, sedangkan yang kedua dari kata *ethos*, yang artinya perasaan batin atau kecenderungan batin yang mendorong manusia dalam perilakunya. Nilai-nilai etika harus diletakkan sebagai landasan atau dasar pertimbangan dalam setiap tingkah laku manusia termasuk kegiatan di bidang keilmuan.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten. Hasil penelitian oleh Umi Miftachu Amalina Maha pada tahun 2016 dari skripsi ini disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t variabel etika karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel etika karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepuasan anggota berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas.<sup>4</sup>

### **C. Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung**

Berdasarkan olahan statistik di atas diketahui variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan adalah variabel etika kerja karyawan dengan nilai *Unstandardized*

---

<sup>4</sup> Umi Miftachu Amalina, Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung, dipublikasikan IAIN Tulungagung (2016)

*Coefficients Beta* terbesar yaitu sebesar 0,075. Variabel yang berpengaruh negatif dan signifikan kedua adalah variabel pelayanan prima dengan nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar -0,057. Hal ini menunjukkan hipotesis kedua terbukti terdapat variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan adalah variabel etika kerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten. Hasil penelitian oleh Santi Budi Utami pada tahun 2013 dari skripsi ini disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan variabel kualitas pelayanan  $r_{hitung}$  sebesar 0,832 lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361, sedangkan variabel kinerja karyawan  $r_{hitung}$  sebesar 0,843 lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Santi Budi Utami, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA(2013)