
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA MENABUNG DI KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) (studi Kasus di KSP CU Tri Tapang Kasih)

Paulus

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang
Oeray No. 92, Sintang, Indonesia. Email:mahinmikael@gmail.com

Abstrak :Kualitas Pelayanan mempengaruhi perilaku konsumen yang selanjutnya konsumen membuat keputusan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan anggota menabung di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit Union (CU) di *Branch Office* Imbun Kasih. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode. Responden yang ditetapkan merupakan anggota yang menabung di lembaga KSP CU Tri Tapang Kasih berjumlah 94 orang. Analisis Data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear sederhana diperoleh persamaan : $Y = - 2,093 + 0,724X$. Dengan nilai konstanta sebesar - 2,093 dan nilai variabel kualitas pelayanan (x) sebesar 0,724. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan terima H_a artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota menabung. Hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,939 atau 93,90 % kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan anggota menabung, sisanya 6,10 % faktor lain yang turut serta mempengaruhi minat anggota menabung yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas ; Pelayanan, Keputusan ; Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan sebuah lembaga ekonomi yang bercorak sosial sebagai yang beranggotakan orang-orang yang saling percaya dan bekerja sama untuk kemajuan bersama dalam rangka mewujudkan kesejahteraan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Pemahaman tentang koperasi dan implementasi koperasi yang benar dapat memberikan kontribusi membantu pemerintah mengurangi kemiskinan di masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mendukung sepenuhnya perkembangan koperasi di Indonesia sebagai penggerak ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga ekonomi

yang diakui dan didukung pemerintah, maka koperasi memiliki perangkat hukum sebagai payom dan pedoman pelaksanaan dan pengembangan koperasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Koperasi merupakan perangkat hukum yang pada saat ini digunakan. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 bab 1 pasal 1 berbunyi : "Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan"

Selanjutnya pada pasal 3 menyebutkan bahwa “Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Salah satu Koperasi yang bergerak di bidang jasa, adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP). KSP merupakan koperasi yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada anggota. Dana yang dihimpun dari anggota dikelola dalam bentuk tabungan, sementara penyaluran dana ke anggota di kelola dalam bentuk kredit. Pengelolaan simpanan anggota dan kredit memerlukan sumber daya manusia di berbagai aspek, termasuk aspek pelayanan kepada anggota. Pelayanan akan menentukan akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi anggota dan menabung bagi anggota.

Aspek pelayanan merupakan salah satu aspek penting selain produk, harga, dan aspek pendukung lainnya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan. Pada lembaga koperasi, karyawan atau pegawai koperasi merupakan ujung tombak yang melaksanakan pelayanan kepada anggota. Sebagai ujung tombak yang melaksanakan pelayanan, maka pelayanan yang dilukan karyawan, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi anggota. Anggota yang puas dengan pelayanan anggota akan berdampak kepada minat mereka untuk menjadi anggota yang baik, yang ditunjukkan dengan keaktifan menabung dan melaksanakan

kewajiban kredit secara bertanggung jawab. Selain itu, secara umum anggota akan dapat berpartisipasi dalam kegiatan dan mematuhi peraturan koperasi.

Menurut Sinambela (2015 : 5), “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Kegiatan ekonomi terlibat di dalamnya adalah kegiatan pelayanan, sehingga terjadi interaksi antara kedua belah pihak antara yang melayani dan yang dilayani. Pelayanan dapat berupa proses transaksi keuangan atau proses lanjutannya untuk memberikan produk barang maupun jasa kepada konsumen dari produsen atau pengusaha.

Menurut Kotler (2012 : 223), definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Menurut Garvin yang dikutip oleh Tjiptono (2012 : 233) Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles adalah bentuk nyata kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Termasuk dari sisi fisik display bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi, hingga penampilan karyawan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari harapan konsumen meliputi kecepatan, ketepatan waktu dan lain sebagainya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah daya tanggap dalam memberikan suatu pelayanan yang cepat serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah suatu jaminan dan kepastian yang diberikan oleh perusahaan termasuk sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. Empati (*Empaty*)

Empathy adalah memberikan suatu perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan, dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Menurut Usmara (2010 : 236), ada 10 kunci sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Mendengarkan suara pelanggan (*Listening The Voice Of Costumer*)
2. Memberikan pelayanan yang handal (*service reability*)
3. Memberikan *basic service*.
4. *Service design*
5. Pemulihan (*recovery*)
6. Pelanggan yang mengejutkan (*Surprising Customer*)
7. Permainan yang adil (*Fair play*)
8. Kerja Tim (*team Work*)
9. Riset Karyawan (*Employee research*)
10. Kepemimpinan Pelayanan (*Servant leadership*)

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:24) ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang melakukan keputusan Pembelian antara lain :

1. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan faktor yang unik bagi seseorang. Berbagai faktor pribadi dapat memengaruhi

keputusan pembelian. Faktor pribadi digolongkan menjadi tiga, yaitu :

- a. Faktor Demografi
- b. Faktor situasional
- c. Faktor tingkat keterlibatan

Faktor tingkat keterlibatan konsumen ditunjukkan dengan sejauh mana konsumen mempertimbangkan terlebih dahulu keputusannya sebelum membeli suatu produk.

2. Faktor psikologis

Faktor psikologis yang ada pada diri seseorang sebagian menetapkan perilaku orang tersebut sehingga memengaruhi perilakunya sebagai konsumen. faktor-faktor psikologis meliputi :

- a. Motif
- b. Persepsi
- c. Kemampuan dan pengetahuan
- d. Sikap
- e. Kepribadian

3. Faktor sosial

Perilaku konsumen juga akan dipengaruhi oleh masyarakat atau faktor sosial yang melingkarinya. Faktor sosial tersebut meliputi :

- 1) Peran dan pengaruh keluarga
- 2) Dalam kaitannya dengan perilaku konsumen, keluarga mempunyai pengaruh
- 3) Kelompok referensi
- 4) Kelas Sosial
- 5) Budaya dan sub budaya

Faktor-faktor yang telah diuraikan diatas merupakan faktor lingkungan yang mempengaruhi pola pikir, tingkah laku, yang selanjutnya berpengaruh kepada minat dan kebutuhan seseorang untuk mendapatkan suatu produk.

Menurut Kotler (2009 : 185), ada 5 (lima) tahap dalam proses keputusan pembelian, yaitu :

1. Pengenalan Masalah

2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi Alternatif
4. Keputusan Pembelian
5. Perilaku Pasca Pembelian

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini melibatkan 2 (dua) variabel, yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas (X1) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) adalah keputusan anggota menabung. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh koperasi akan berpengaruh kepada minat anggota yang selanjutnya kepada keputusan anggota dalam menabung. Besar kecil pengaruh tersebut juga tergantung dari seberapa berkualitasnya pelayanan yang diberikan karyawan koperasi.

Kualitas pelayanan (*serve Quality*) terdiri dari beberapa dimensi sebagaimana yang dikemukakan oleh Admaja (2018 : 64), terdiri dari : 1) bukti Fisik (*tangible*), 2) kehandalan (*reliable*), 3) daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) empati (*emphaty*). Sementara untuk keputusan menabung terdiri dari : 1) Menurut Kotler (2009 : 185), ada 5 (lima) tahap dalam proses keputusan pembelian, yaitu : 1) Pengenalan Masalah, 2) Evaluasi Alternatif, 3) Keputusan Pembelian, 4) Perilaku Pasca Pembelian.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Menurut Darmawan (2013 : 120), "hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data". Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran dan landasan teoritis, maka hipotesis penelitian ini ditetapkan sebagai berikut :

1. H_0 = Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap Keputusan anggota menabung (Y) di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit Union (CU) Tri Tapang Kasih Branch Office Imbun Kasih Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang.
2. H_a =Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Keputusan anggota menabung (Y) di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit Union (CU) Tri Tapang Kasih Branch Office Imbun Kasih Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis uji instrumen menggunakan Uji validitas dan uji reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Koperasi di KSP CU Tri Tapang Kasih *Branch Office* Imbun Kasih. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 94. Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling. Variabel penelitian terdiri dari kualitas pelayanan (x) dan keputusan menabung (Y). Variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, Jaminan, dan empati. Variabel keputusan menabung indikator yang digunakan adalah pengenalan masalah, evaluasi alternatif, keputusan menabung, dan perilaku pasca menabung. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dengan menggunakan skala likert. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari angket dari angket, sedangkan data sekunder merupakan data pendukung, yang diperoleh dari Kantor Koperasi Kredit CU Tri Tapang Kasih.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Priyatno (2014 : 51), "adalah uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu butir pernyataan (item) dalam instrumen penelitian untuk mengukur apa yang ingin diukur. Suatu item dapat dikatakan valid jika ada korelasi yang signifikan dengan skor totalnya". Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara

data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23.0 for windows dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil uji statistik, semua nilai signifikansi bernilai $0,000 < 0,05$ untuk semua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X) yang berjumlah 20 item pertanyaan. Dengan demikian maka semua item pertanyaan dinyatakan Valid dan dapat dipergunakan untuk kuesioner penelitian. Selanjutnya untuk uji validitas variabel Keputusan Menabung (Y), diketahui bahwa semua nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian 14 item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan Valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat pengukur yang sama pula. Salah satu teknik pengukuran reliabilitas adalah alpha cronbach. Menurut Ghazali (2016 : 47), Suatu konstruk atau variabel dikatakan

reliable jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,6$. Lebih lanjut menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Penujian Reliabilitas menggunakan program SPSS 23.0 for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- 1.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Hasil uji statistik diperoleh nilai Cronbach alpa untuk semua item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,6 (cronbach alpa $> 0,6$), oleh karena itu

maka semua item pertanyaan dinyatakan Reliabel.

Selanjutnya hasil uji reliabilitas untuk variabel keputusan menabung (Y) dapat dilihat pada tabel lampiran 3. Hasil Cronbach alpa $> 0,6$ dengan demikian semua item pertanyaan dinyatakan Reliabel, sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian.

3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana menurut Trijono (2015 : 56) digunakan untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Model regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Keputusan anggota menabung

X = Kualitas pelayanan

Jika r- α p

Tabel 1. Hasil Uji regresi Linier Seherhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,093	1,281		-1,634	,106
	Kualitas Pelayanan	,724	,019	,969	37,590	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung (Y)

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan hasil pada tabel Coefficients dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai constant - 2,093 menunjukkan bahwa jika tidak ada pelayanan maka keputusan menabung anggota KSP CU Tri Tapang Kasih BO Imbun Kasih sebesar -2,093. Artinya bahwa anggota tidak memiliki minat sama sekali untuk menabung jika tidak ada pelayanan dan bahkan anggota dapat persepsi negatif tentang lembaga, sementara yang sudah menabung bisa saja menarik tabungannya jika pelayanan tidak dilakukan.
2. Nilai Koefisien b kualitas Pelayanan sebesar 0,724 artinya bahwa apabila pelayanan diberikan kepada anggota 1 satuan maka keputusan menabung sebesar 0,724. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bernilai positif dan linear, artinya

semakin besar nilai pelayanan diberikan maka semakin besar juga nilai keputusan menabung.

3. Model regresi Linear Sederhana berhasilkan hasil pada tabel 1. Koefisien Regresi dapat dituliskan sebagai berikut : $Y = - 2,093 + 0,724X$.

4. Uji t

Uji t digunakan untuk melakukan pengujian secara parsial masing-masing variabel. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficient. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau dengan taraf signifikannya sebesar 5 % ($\alpha = 0,05$).

Adapun kriteria dari uji t pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Keputusan anggota menabung (Y).
- 2) Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Keputusan anggota menabung (Y).

Uji t pada analisis regresi linear sederhana untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, pada penelitian ini melihat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap keputusan menabung (Y). Berdasarkan nilai signifikansi Uji t diperoleh koefisien nilai t hitung sebesar 37,590 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kurang dari 0,05. Berdasarkan syarat hipotesis dinyatakan bahwa :

1) Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Keputusan anggota menabung (Y).

2) Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Keputusan anggota menabung (Y).

Berdasarkan uraian hasil uji t dan ketentuan hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti bahwa ada Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota menabung di KSP CU Tri Tapang Kasih Branch Office Imbun Kasih. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empaty* berpengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang menabung.

Tangible (bukti fisik) yang dimiliki oleh KSP CU Tri Tapang Kasih BO Imbun Kasih berupa kantor yang representatif, memiliki tempat parkir yang memadai, ruang tunggu, kursi, dan kipas angin yang tersedia menjadikan faktor yang mempengaruhi kesan yang menyenangkan dan memberikan kenyamanan bagi para anggota yang berkunjung. Selanjutnya *reliability* (kehandalan) karyawan dalam bekerja, ditunjukkan dalam kemampuan melayani anggota yang menabung, mampu menjelaskan produk dengan baik dan pelayanan transaksi anggota yang menabung

dengan tepat. Kehandalan ini didukung dengan respon (*responsiveness*) yang cepat dilakukan dalam melayani anggota, hal ini ditunjukkan sikap yang cepat dalam menyapa anggota dan menanyakan keperluan anggota untuk segera dilayani dengan baik. Karyawan juga mengupayakan kerja cepat, tepat, dan akurat dalam pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota.

Kerja cepat, tepat, dan didukung fasilitas yang memadai juga memerlukan bukti lain untuk meningkatkan keyakinan anggota, sehingga hal ini bisa menjadi jaminan bagi lembaga mengenai produk dan pelayanan yang diberikan. Jaminan (*assurance*) di KSP CU Tri Tapang Kasih BO Imbun Kasih dapat berupa kepastian tabungan yang dilindungi oleh asuransi simpanan, lembaga yang sudah berbadan hukum, serta adanya buku tabungan sebagai bukti kepemilikan tabungan anggota. Sebagai bagian dari pelayanan juga karyawan harus berempati (*empaty*) terhadap anggota yang menabung,

memberikan solusi mengenai permasalahan keuangan dengan memberikan saran yang tepat serta mengarahkan anggota pada pemahaman yang benar untuk lembaga dan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

5. Koefisien Determinasi (KD)

Menurut Siregar (2013 : 252), "Koefisien Determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Rumus Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut :

$$KD = (R)^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

KD = koefisien Determinasi

R = koefisien Korelasi

Koefisien determinasi (*R Square*) merupakan koefisien yang terdapat di Model Summary yang menunjukkan seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (Y). Hasil analisis regresi mengenai nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,969 ^a	,939	,938	1,511

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel model summary diatas dapat diketahui *R Square* sebesar 0,939 yang artinya

93,90 % keputusan anggota menabung pada KSP CU Tri Tapang Kasih BO Imbun Kasih dipengaruhi oleh faktor Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan, sedangkan 6,10 %

dipengaruhi oleh faktor lain, diluar penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji Valitas dan reliabilitas untuk semua item pertanyaan dinyatakan valid, sehingga instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan adalah kuesioner yang dinyatakan valid.
2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana adalah $Y = - 2,093 + 0,724X$. Persamaan ini dapat dijabarkan sebagai berikut :
 - a. Nilai Nilai constant - 2,093 menunjukkan bahwa jika tidak ada pelayanan maka keputusan menabung anggota KSP CU Tri Tapang Kasih BO Imbun Kasih sebesar -2,093. Artinya bahwa anggota tidak memiliki minat sama sekali untuk menabung jika tidak ada pelayanan, bahkan anggota dapat persepsi negatif tentang produk dan pelayanan, sementara yang sudah menabung bisa saja menarik tabungannya jika pelayanan tidak dilakukan.
 - b. Nilai Koefisien b kualitas Pelayanan sebesar 0,724 artinya bahwa apabila pelayanan diberikan kepada anggota 1 satuan maka keputusan menabung sebesar 0,724. Pengaruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung. Semakin besar nilai kualitas pelayanan maka nilai keputusan menabung semakin besar.

2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana sebagai bukti fisik (*tangible*) dari dimensi pelayanan dapat terus ditingkatkan agar semakin meningkatkan semangat dan motivasi anggota menabung.
2. Kompetensi anggota dalam pelayanan sebaiknya terus ditingkatkan dalam hal kecepatan, ketelitian, dan akuratan dalam melayani anggota.
3. Lembaga koperasi KSP CU Tri Tapang Kasih perlu meningkatkan keyakinan anggota tentang keamanan uang tabungan anggota dengan kerja sama dengan lembaga terkait dalam hal perlindungan simpanan untuk menjamin keamanan tabungan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara : Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Batinggi dan Badu Ahmad, 2019. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Usmara. 2010. *Paradikma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: asmara Books.
- Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi Kedelapan*. Semarang : UNDIP.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.