

# ANALISIS PENGARUH *SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI KREDIT (*CREDIT UNION*) DOSNITAH PINANG SORI KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Oleh:

**Nurdelila**

*Dosen Fakultas Ekonomi UGN Padangsidempuan*

## **Abstrak**

*Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan masalah utama adalah apakah faktor *Servqual* (Kualitas Jasa) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah. Berdasarkan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor *Servqual* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Simpan Pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah.*

*Populasi dan sampel penelitian ini adalah anggota Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah yang berjumlah 99 orang. Untuk mendapatkan data yang diperlukan maka digunakan teknik dokumentasi dan angket sebagai sumber data. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan rumus korelasi Pearson's Product Moment.*

*Hasil analisis data dengan teknik korelasi product moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,722 sedangkan nilai korelasi dalam tabel product moment ( $r_{tabel}$ ) dengan nilai  $N = 99$  adalah sebesar 0,196. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya dan mempunyai pengaruh yang signifikan sebab nilai korelasi lebih besar dari nilai tabel product moment ( $r_{tabel}$ )*

*Variabel faktor *servqual* mempengaruhi variabel keputusan penggunaan jasa koperasi sebesar 52,1% sedang sisanya sebesar 47,9% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.*

**Kata Kunci:** *Servqual, Keputusan Penggunaan Jasa Simpan Pinjam*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi masyarakat dan tumbuhnya lembaga-lembaga keuangan yang menawarkan jasa sejenis dengan jasa yang ditawarkan koperasi seperti jasa simpan pinjam mengakibatkan persaingan dibidang jasa simpan pinjam semakin meningkat. Lembaga-lembaga keuangan lain yang menawarkan berbagai kemudahan serta jasa yang lebih baik mulai mendapatkan hati di masyarakat. Masyarakat mulai tertarik untuk mencoba dan memanfaatkan jasa lembaga keuangan lain, diantara mereka merasakan lembaga keuangan lain juga memberikan jasa yang baik, lebih perhatian dan banyak memberikan kemudahan.

Seseorang mengambil keputusan menggunakan suatu jasa berharap bahwa jasa tersebut akan mampu memberikan kegunaan maksimum baginya. Pemasaran kualitas jasa (*servqual*) merupakan satu hal yang sangat berpengaruh terhadap keputusan anggota, sehingga pihak koperasi harus mengupayakan memberikan jasa yang sebaik-baiknya. Menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2007:42) dimensi kualitas jasa (*servqual*) terdiri dari: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kualitas jasa (*servqual*) apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap keputusan anggota menggunakan jasa dan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para anggota untuk meningkatkan hubungan relasi jangka

panjang dengan koperasi. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan koperasi untuk memahami dengan seksama apa yang menjadi harapan dan kebutuhan anggota.

Koperasi menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dalam upaya memperbaiki taraf kehidupan, pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan mengembangkan usaha. Selain sebagai alternatif sumber mendapatkan dana, koperasi juga menjadi salah satu pilihan untuk menginvestasikan dana (menabung). Masyarakat senang menabung di koperasi karena selain praktis, juga akan mendapatkan bunga di akhir tahun, ditambah dengan harapan akan mendapatkan sisa hasil usaha. Melihat perilaku tersebut, maka muncul kualitas jasa (*servqual*) dibidang koperasi seperti simpan pinjam, penyewaan taratak, pentas dan kursi serta penjualan tanah perumahan.

Kualitas jasa (*servqual*) dinilai atau dievaluasi berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan harapan. Ada dua faktor utama yang dijadikan pedoman, yaitu: jasa yang diterima dan harapan tentang jasa yang akan diterima. Koperasi yang memenuhi jasa yang diterima, harapan tentang jasa yang akan diterima dan proses keputusan penggunaan jasa anggotanya berarti mengalami kesuksesan dalam pemasarannya.

Koperasi yang mempunyai kualitas jasa (*servqual*) yang baik dapat mempengaruhi anggota untuk menggunakan jasa yang ditawarkan koperasi. Pihak koperasi harus melihat lebih jauh faktor yang mempengaruhi anggota dalam menggunakan jasa koperasi untuk meraih keberhasilan. Koperasi yang memahami anggota berarti koperasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota yang bertujuan untuk mempengaruhi keputusan anggota dan memenangkan persaingan.

Anggota koperasi dapat menilai kualitas jasa (*servqual*) dari dimensi yang dianggap penting sesuai dengan keinginan dan harapannya, sehingga pihak koperasi harus mengupayakan memberikan kualitas jasa (*servqual*) yang sebaik-baiknya. Kualitas jasa (*servqual*) adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan (Nurhasyima, 2010:15).

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu koperasi untuk tetap unggul dalam persaingan, tergantung kepada kemampuan koperasi tersebut untuk menjaga kualitas jasa (*servqual*) yang diberikan kepada anggota. Koperasi harus mampu memberikan kualitas jasa (*servqual*) sesuai dengan harapan dan keinginan

anggotanya. Bagaimana koperasi mampu mengenali keinginan dan harapan anggota, serta mampu menyusun strategi pemasaran yang tepat yang sesuai dengan kondisi anggotanya merupakan kunci penting dalam upaya mewujudkan kepuasan anggota dan mencapai kinerja bisnis yang unggul.

Kualitas jasa (*servqual*) dinilai berdasarkan bukti langsung yang ada di koperasi, kehandalan atau kemampuan koperasi dalam memberikan jasa pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, daya tanggap memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, jaminan oleh koperasi sehingga anggota bisa memberikan kepercayaan kepada koperasi dan empati atau perhatian yang diberikan koperasi.

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi berada di Kabupaten Tapanuli Tengah Tepatnya di Kecamatan Pinang Sori. Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi ini merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Usaha yang dikelola Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi adalah usaha simpan pinjam, dan toko serba usaha.

Usaha simpan pinjam merupakan usaha inti yang dikelola oleh Koperasi Kredit Dosnitahi yang beroperasi sejak pertama kali berdiri.

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi ini dalam meningkatkan kualitas jasanya memperoleh keuntungan setiap tahunnya dimana usaha simpan pinjam selain sebagai usaha inti dari Koperasi Kredit (*Credit Union*) juga merupakan usaha yang mendapatkan keuntungan yang paling banyak dari usaha lainnya. Kondisi tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh *Servqual* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Simpan Pinjam Pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinang Sori Kabupaten Tapanuli Tengah**”.

### 1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan mengingat keterbatasan - keterbatasan yang dimiliki oleh penulis / peneliti, baik batasan waktu, tenaga dan biaya, referensi buku yang menjadi rujukan dan juga pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Pembatasan masalah bertujuan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas sehingga pembahasan terhadap permasalahan akan lebih mantap dan terfokus.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, masalah penelitian yang dirumuskan adalah: Apakah ada pengaruh *servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota koperasi dalam menggunakan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinang Sori Kabupaten Tapanuli Tengah?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas jasa (*servqual*) terhadap keputusan

penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinang Sori Kabupaten Tapanuli Tengah.

### 1.5 Manfaat Penelitian

- a) Bagi Koperasi  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan jasa yang diberikan agar tercipta kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi
- b) Bagi Penulis  
Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh di bangku perkuliahan, dan mencoba membandingkannya dengan praktek yang ada di lapangan. Dengan demikian akan menambah pemahaman penulis dalam bidang manajemen khususnya dibidang pemasaran dan jasa koperasi.
- c) Bagi Pihak Lain  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian dengan objek ataupun masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Servqual* (Kualitas Jasa)

Menurut Gronroos (Nasution, 2008:47) kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas keluaran pelayanan yang diterima pelanggan.
- 2) *Functional quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut Parasuraman et al. (Tjiptono, 2008:262) dalam model *servqual*, kualitas juga didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”. Model *servqual* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*). Pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat memahami harapan pelanggan secara akurat. Gap kedua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*). Dalam situasi-situasi tertentu, manajemen mungkin mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, namun mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Ini bisa karena tiga penyebab antara lain:

- a. Tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa.
- b. Kekurangan sumber daya.
- c. Adanya kelebihan permintaan.

Gap ketiga berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Gap ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya).
2. Beban kerja terlampaui berlebihan.
3. Standar kinerja tidak dapat dipenuhi oleh karyawan.
4. Karyawan tidak bersedia memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

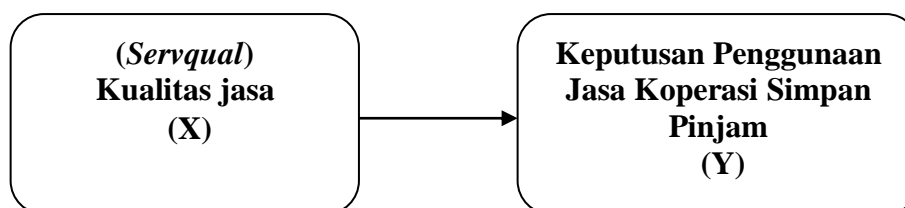
Gap keempat berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*). Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi iklan dan pernyataan/janji/slogan yang dibuat perusahaan. Resikonya harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi, terutama jika perusahaan memberikan janji yang muluk-muluk.

## 2.2 Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Setiadi (2006:16) proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut: pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian dalam tinjauan pustaka di atas maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto (2010:30), hipotesis adalah pernyataan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih dengan kata lain hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan teori yang ada. Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam

penelitian ini adalah diduga bahwa (servqual) kualitas jasa berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinang Sori Kabupaten Tapanuli Tengah.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskripsi ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Situmorang, 2010:75).

**3.2 Populasi dan Sampel Peneliti**

Populasi dan sampel penting dijelaskan untuk memberikan gambaran tentang subjek dan anggota koperasi (konsumen) yang diambil sebagai perwakilan dari subjek penelitian ini, sehingga pembaca lebih jelas mengetahui skripsi ini dengan baik.

**3.2.1 Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010:141) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini ialah nasabah (*Credit Union*) yang berjumlah 15.000 orang.

**3.2.2 Sampel Penelitian**

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2009:118) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sedangkan cara pengambilan sampel dalam penelitian dengan menggunakan sampel (*random sampling*) yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan (strata tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. (Riduwan, 2005:58). Dalam penelitian ini peneliti memberikan kuesioner pada nasabah (*Credit Union*). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumusan yang dikemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Umar (2005:34) dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{(N \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan :

- n : Besar Sampel untuk penelitian
- N : Ukuran Sampel
- e : Persen kelonggaran ketidak sesuain dalam pengambilan sampel masih ditoleransi (10%)

Sehingga diperoleh data sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{15.000}{(15.000 \cdot 0,1^2) + 1}$$

$$n = 99,33$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian sebanyak 99 nasabah *Credit Union*.

**3.3 Teknik Analisa Data**

**3.7.1 Koefisien Korelasi *Pearson's Product Moment***

Adapun perhitungan korelasi *product moment*, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2008:110):

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\left\{ n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2 \right\} \left\{ n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right\}}}$$

Dimana:

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dan varibel terikat
- n = Banyaknya sampel
- x = Variabel Bebas
- y = Variabel Terikat

**Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r<sub>xy</sub>**

Interprestasi Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Dari nilai r yang diperoleh maka dapat diketahui apakah nilai r yang diperoleh berarti atau tidak dan bagaimana tingkat hubungannya melalui tabel korelasi. Tabel korelasi menentukan batas-batas r yang signifikan.

**3.4 Uji Hipotesa**

**3.4.1 Uji – t**

Untuk menguji hipotesa dan untuk melihat ada tidaknya signifikan antar variabel penulis menggunakan uji t Pengujian Uji – t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian.

Adapun uji – t yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**3.4.2 Koefisien Determinasi**

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai Koofisien Korelasi *Product Moment* (R<sup>2</sup>) dan dikalikan 100%.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori**

**4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori**

Gerakan *Credit Union* (CU) atau Koperasi Kredit lahir pertama kali di Benua Eropa tepatnya di Negeri Jerman, gagasan ini lahir ditengah-tengah kondisi sosial ekonomi yang cukup suram atau bukan lahir ditengah-tengah alam kemajuan teknologi dan industri seperti yang kelihatan sekarang.

Fakta sejarah ketika musibah menimpa masyarakat luas dinegeri Jerman, masyarakat tani jatuh melarat, musim paceklik sering terjadi karena alam tidak bermurah hati, sehingga mereka tidak berdaya melawan keadaan. Kalau masyarakat petani butuh uang untuk penerus hidupnya Lintah Darat yang menjadi tempat mereka berlindung. Begitulah jadinya “Gali lubang tutup lubang.

**4.2 Teknik Analisa Data**

**4.2.1 Pearson’s Product Moment**

Analisis data yang digunakan dalam menjawab analisis pengaruh *servqual* terhadap keputusan penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah adalah analisis statistik *product moment*. Berikut ini hasil rekapitulasi perhitungan korelasi *product moment*:

- n = 99
- ∑X = 1411
- ∑Y = 1323

$$\begin{aligned}\sum X^2 &= 20625 \\ \sum Y^2 &= 18229 \\ \sum XY &= 19240\end{aligned}$$

Dari nilai di atas dapat dihitung korelasi antara kedua variabel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}r_{xy} &= \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\ r_{xy} &= \frac{99 \cdot 19240 - (1411)(1323)}{\sqrt{99 \cdot 20625 - (1411)^2 (99 \cdot 20625 - (1323)^2)}} \\ r_{xy} &= \frac{1904760 - 1866753}{\sqrt{(2041875 - 1990921)(1804671 - 1750329)}} \\ r_{xy} &= \frac{38007}{\sqrt{50954.54342}} \\ r_{xy} &= \frac{38007}{\sqrt{2768942268}} \\ r_{xy} &= \frac{52620}{38007} \\ r_{xy} &= 0,722\end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai korelasi sebesar 0,772, sedangkan nilai korelasi dalam tabel *product moment* ( $r_{tabel}$ ) dengan nilai N = 99 adalah sebesar 0,196. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya, sebab 0,722 > 0,196. Atau nilai perhitungan korelasi lebih besar daripada nilai yang ada pada tabel *product moment* ( $r_{tabel}$ ).

### 4.3 Uji Hipotesa

$$\begin{aligned}t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ t &= \frac{0,722\sqrt{99-2}}{\sqrt{1-0,722^2}} \\ t &= \frac{0,722\sqrt{97}}{\sqrt{1-0,521}} \\ t &= \frac{0,722 \cdot 9,848}{\sqrt{0,479}} \\ t &= \frac{7,110}{0,692} \\ t &= 10,274\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisa data di atas, maka diperoleh  $t_{hitung}$  adalah 10,274 sedangkan

### 4.3.1 Uji – t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel memiliki pengaruh positif atau tidak dengan variabel terikat secara individual terhadap variabel bebas. Untuk menguji hipotesa dan untuk melihat data tidaknya signifikan antara variabel penulis menggunakan uji t. Pengujian uji – t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian. Adapun rumus uji – t yaitu:

nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,645 dengan menggunakan taraf signifikan 5% dan dk

=  $n - 2$ , yaitu:  $99 - 2 = 97$ , maka  $t_{\text{tabel}} = 0,05$  (50) = 1,645, jadi nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  atau  $10,274 > 1,645$ .

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *servqual* (X) terhadap keputusan penggunaan jasa koperasi (Y) pada Koperasi Kredit (Credit Union) Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah.

#### 4.3.2 Koefisien Determinasi

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,722^2 \times 100\%$$

$$= 0,521 \times 100\%$$

$$= 52,1\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 52,1%, artinya bahwa variabel *servqual* (X) mempengaruhi variabel keputusan penggunaan jasa koperasi (Y) sebesar 52,1% sedangkan sisanya sebesar 47,9% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh bahwa variabel *servqual* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah, nilai koefisien variabel *servqual* terhadap keputusan penggunaan jasa koperasi ini adalah sebesar 0,722, sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang diperoleh dari hasil perhitungan uji  $t$  adalah sebesar 10,274, nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1,645 ( $10,274 > 1,645$ ). Hal ini mengartikan bahwa semakin ketat *servqual* maka akan semakin sering pula keputusan penggunaan jasa simpan pinjam pada Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis data diperoleh juga bahwa variabel *servqual* mempunyai pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa simpan pinjam

pada Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah, ini dibuktikan dari hasil perhitungan koefisien determinasi yang memperoleh nilai sebesar 52,1%. Besarnya variabel keputusan penggunaan jasa koperasi dijelaskan oleh variabel *servqual* adalah sebesar 52,1%, sedangkan 47,9% sisa lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment*, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,722 sedangkan nilai korelasi dalam tabel korelasi (dilampirkan) untuk  $N = 99$  dan taraf signifikan 5% diperoleh nilai sebesar 0,196, yang berarti nilai  $r_{\text{hitung}}$  yaitu 0,722 lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  korelasi yaitu 0,196. Dengan demikian berarti hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya sebab nilai  $r_{\text{hitung}} >$  dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  atau  $0,722 > 0,196$ .
2. Berdasarkan hasil analisa perhitungan uji  $t$ , maka diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  adalah 10,274 sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1,645 dimana taraf signifikan 0,05 dan  $dk = n - 2$ ,  $99 - 2 = 97$  yaitu  $t_{\text{tabel}} = 0,05$ . (50) = 1,645. Jadi nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  atau  $10,274 > 1,645$ .
3. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 52,1%. Besarnya variabel keputusan penggunaan jasa koperasi dijelaskan oleh variabel *servqual* adalah sebesar 52,1%,



sedangkan 47,9% sisa lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dapat diberi saran sebagai berikut:

- 1) Secara serentak variabel bebas yaitu variabel *servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa koperasi sehingga bisa disebut variabel ini merupakan alasan orang untuk menggunakan jasa Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori. Ketiga variabel tersebut perlu terus ditingkatkan dan terus melakukan peremajaan pada sistem kinerja sehingga tetap menjadi pilihan terbaik bagi anggota.
- 2) Secara parsial dari variabel bebas yang diteliti bahwa variabel kehandalan dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori sebaiknya pengurus koperasi mempertahankan variabel tersebut agar tetap menjadi pilihan anggota dalam menggunakan jasa Koperasi Kredit Dosnitahi Pinangsori.
- 3) Hasil penelitian ini sangat luas cakupannya sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar lebih membahas variabel yang digunakan sehingga hasil penelitiannya dapat lebih spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, Pandji dan Joko Sudantoko, 2006, *Koperasi, Kewirausahaan dan Usaha Kecil*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Nasution, M. Nur, 2008, *Manajemen Jasa Terpadu*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia: Bogor Seatan.

Situmorang, 2010, *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*, USU Press: Medan.

Setiadi, Nugroho, J., 2006, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Prenada Media: Jakarta.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung.

Sumarsono, Sonny, 2006, *Manajemen Koperasi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu: Yogyakarta.

Suryani, Tatik, Sri Lestari dan Wiwik Lestari, 2008, *Manajemen Koperasi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayu Media: Malang.

\_\_\_\_\_, 2008, *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Pertama, Penerbit Andi: Yogyakarta.

Umar, Husein, 2006, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia: Jakarta.

<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (diakses pada tanggal 26 Agustus 2020, pukul 17.39 WIB)