



JEM

Jurnal Equilibrium Manajemen
Online iISSN : 2460-2299

Maret 2021, Volume-7 iSSUE-2

DAFTAR ISI

Puty Febriasari P, Adi Mursalin	Peran Pengetahuan Hijau Dan Religiusitas Pada Sikap Generasi Y terhadap niat beli produk hijau 1-22
Ery Niswan, Ricola Dewi Rawa, Dami	Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Upah Minimum, Dan Tingkat Pengangguran Terhadap Penduduk Miskin Di Kabupaten Bengkayang 23-49
Dina Octaviani, Margareta Mery	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota Di CU Mura Kopa Balai Karangan 50-64
Aisyah, Makdalina	Analisis Faktor-Faktor Kompensasi Pada Pt Sungai Sepuah Estate (SSPE) Kec. Belitang Hulu Kab. Sekadau 65-80
Ery Niswan, Semmy Faldo	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat..... 81-94
Melya Yosita, Aisyah, Windi Pratiwi	Tingkat Penggunaan (Use) dan Penerimaan (Acceptance) Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di kota Pontianak)..... 95-104
Dami	Manajemen Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19 105-112
Maulana Filani Rizal, Naiyun Untung Utama, Angga Hendarsa	Analisis Strategi Pemasaran Produk Dana Dan Jasa Bank Pada Bank Kalbar Kantor Cabang Utama Pontianak 113-120
Naiyun Untung Utama, Sisilia Haryati	Analisis Kebijakan Pemasaran Sepeda Motor Honda Tipe Skutik Pada Dealer Astra Motor Di Sanggau 121-132
Dita Andini, Novia Resmiati, Syifa Fitria	Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Mengelola & Mengatur Persediaan Di Gudang PT. XYZ Tbk. Sumedang 133-142

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 7 nomor 2 November 2021 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktaviani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Puty Febriasari

Angga Hendharsa

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Octaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG ANGGOTA DI CU MURA KOPA BALAI KARANGAN

Dina Octaviani, S.E, M.M¹⁾, Margareta Mery²⁾

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

²⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

Email

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of knowing the effect of service quality on the interest in saving members at CU Mura Kopa Balai Karangan. This research is quantitative descriptive. The data collection technique used was in the form of a questionnaire distributed online. The sample selected was 94 respondents based on the slovin formula.

The research method used is simple linear regression analysis. The results obtained through a simple linear regression test show that Physical Evidence (Tangibles), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy) have a significant effect on the interest in saving Credit Union members Mura Kopa Balai Karangan .

Members' responses to the service quality of CU Mura Kopa provided by CU Mura Kopa Balai Karangan, based on the overall results of the questions answered by respondents, it can be said that the quality of service strongly agrees through the average score of respondents' answers.

The simple linear regression test of service quality which consists of assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness together has a significant effect on saving interest of members of Mura Kopa Balai Karangan Credit Union by 55.5%.

Keywords: *Quality of Service, Interest in Saving Members*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat menabung anggota di CU Mura Kopa Balai Karanagn. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang disebarkan secara online. Sampel yang dipilih sebanyak 94 responden berdasarkan rumus slovin.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian yang diperoleh melalui uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota Credit Union Mura Kopa Balai Karangan.

Tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan CU Mura Kopa yang diberikan oleh CU Mura Kopa Balai Karangan, berdasarkan hasil keseluruhan dari pertanyaan yang dijawab oleh responden dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sangat setuju melalui skor rata-rata jawaban responden.

Adapun uji regresi linier sederhana kualitas pelayanan yang terdiri dari assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota Credit Union Mura Kopa Balai Karangan sebesar 55,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Menabung Anggota

PENDAHULUAN

Era Globalisasi seperti saat ini, bisnis lembaga keuangan merupakan bisnis kepercayaan dimana pihak lembaga keuangan harus mampu menjaga kepercayaan dan memberikan jasa pada anggota nya untuk keberlangsungan suatu usaha terutama di bidang keuangan. Dengan adanya persoalan sumber daya ekonomi masyarakat sangat mendorong munculnya lembaga-lembaga keuangan di Indonesia seperti koperasi kredit yang sangat berperan dalam membangun suatu perekonomian di Indonesia, terutama di daerah pedesaan adalah Credit Union.

CU (*KREDIT UNION*) MURA KOPA adalah koperasi kredit yang berlokasi di Balai Karangan, yaitu koperasi yang berfokus untuk mensejahterakan anggota nya melalui usaha kecil atau produktif dan menyediakan pelayanan, pendidikan, solidaritas dan keuangan terutama dari kalangan petani, UMKM, pegawai dan generasi muda sehingga peluang masih sangat besar untuk menarik minat menabung kepada anggota. Untuk menarik minat anggota untuk menabung di CU Mura Kopa Balai Karangan dilakukan berbagai upaya di antaranya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Sehingga peningkatan kualitas jasa ditawarkan semakin mendapatkan perhatian bagi perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik, ramah, dan memberikan perhatian individu kepada pelanggan maka harus menimbulkan suatu loyalitas konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan.

Tabel 1.1 Jumlah Anggota

Credit Union Mura Kopa Balai Karangan

Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Anggota	Naik/Turun
2018	1.537	-
2019	1.759	222
2020	1.691	-68

Sumber : jumlah Anggota CU Mura Kopa Balai Karangan 2020

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti di atas, permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota di CU Mura Kopa Balai Karangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota di Cu Mura Kopa Balai Karangan.

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan teori

Menurut Daryanto (2014 : 136) Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak dan kepemilikan yang ada adalah terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001 :148) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “Yaitu seberapa jauh perbedaan diantara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh”. Konsep yang baik mengajarkan bahwa didalam memberikan layanan dari usaha yang telah dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan sekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah sesuatu yang berkualitas kepada orang lain. Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al, dalam Lupiyoadi (2001 : 148) kualitas pelayanan jasa terdapat 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu :

1) **Bukti Fisik (Tangibles)**

Adalah suatu kemampuan perusahaan di dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar merupakan bukti fasilitas fisik atau gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya. Dalam Konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menyertakan suatu kemewahan. Fasilitas memang membuat konsumen merasa nyaman, memang penting, namun jangan menonjolkan kemewahan (Ridwan Aldursanie : 2013).

2) **Keandalan (Reliability)**

Pelayanan sesuai yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dan tepat dengan harapan pelanggan yang berarti dimana ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Ketepatan dan keakuratan biasanya akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa tersebut.

3) **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Adalah kemauan dari para pegawai untuk tetap tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji mereka tidak terpenuhi, tetapi juga cepat tanggap menangkap apa perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat berkenaan dengan profesionalitas. Dapat diartikan seorang pegawai yang profesional dirinya akan berusaha dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Kepercayaan yang telah diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut sewaktu-waktu disia-siakan maka akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga didalam memberikan suatu pelayanan kepada konsumen.

4) **Jaminan (Assurance)**

Adalah merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Diketahui variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), serta sopan santun (cortecy). Baik buruknya suatu layanan yang diberikan maka akan menentukan keberhasilan lembaga atas perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan cara

memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan maka akan menjadi suatu jaminan rasa aman bagi semua konsumen dan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa tersebut.

5) Empati (Emphaty)

Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin suatu relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dan dengan berupaya memahami apa yang menjadi keinginan para konsumen. Dimana sebuah perusahaan diharapkan dapat memiliki pengertian, pengetahuan tentang pelanggannya, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta harus memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi setiap pelanggan. Kesiadaan memberikan suatu perhatian serta membantu akan meningkatkan persepsi serta sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Maka hal ini akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

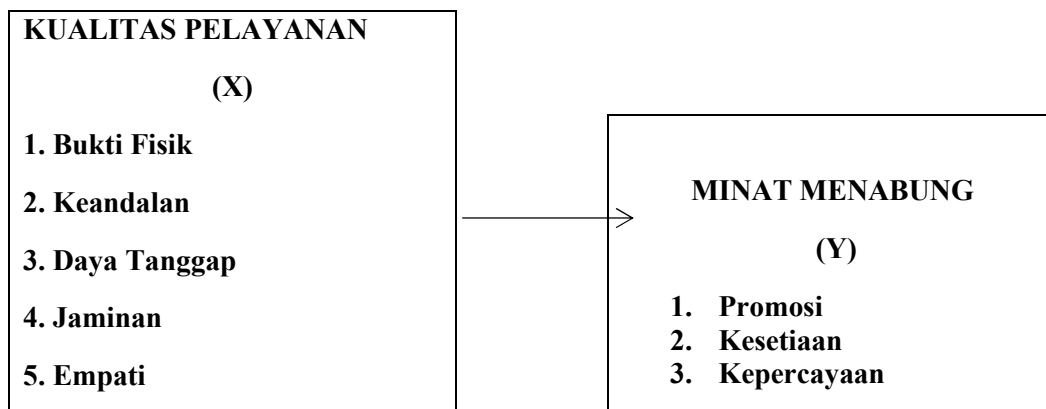
2.2. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis yaitu sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap minat menabung (Y) di Credit Union.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap minat menabung (Y) di Credit Union.

2.3. Kerangka Pemikiran



Sumber: Ari, C. 2017 ; Fitri, B., & Relita, D. T. (2020).

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field study research*) yaitu pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna untuk mendapatkan data yang relevan. Menurut Sugiyono (2008:80), penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif yang di mana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk dapat mengukurnya. Dalam penelitian ini nantinya akan mencari adakah pengaruh kualitas pelayanan Koperasi Credit Union Mura Kopa Balai Karangan terhadap minat menabung anggotanya.

3.2 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generisasi yang biasanya terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2004:72). Populasi yang digunakan didalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Credit Union Mura Kopa Balai Karangan Sanggau Provinsi Kalimantan Barat. Dengan jumlah Anggota 1.691 orang per Desember 2020.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81) “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan cara *sample random sampling* dimana peneliti mengambil anggota sample dari populasi dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus penghitungan besaran sampel sebagai berikut.

$$\text{Rumus Slovin } n = \frac{N}{N (\alpha)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi

d = Nilai presisi (0,1)

Penghitungan sampel

$$n = \frac{1.691}{1.691(0,1)^2 + 1}$$

$$= 94.4 \text{ atau } 94$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang.

3.3 Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (Bebas)

Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan X. Kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan untuk menyediakan layanan yang baik yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota. Pengukuran variabel ini menggunakan lima instrumen yaitu assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness terhadap kualitas pelayanan di CU Mura Kopa Balai Karangan.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Adapun variabel dependen yang digunakan didalam penelitian ini adalah minat menabung (Y). Minat merupakan rasa suka dan rasa tertarik terhadap suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Pengukuran variabel ini menggunakan tiga instrument yaitu, Promosi, Kesetiaan, dan Kepercayaan anggota terhadap minat menabung di CU Mura Kopa Balai Karangan. Adapun definisi operasional dari variabel independen dan variabel dependen di atas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Kualitas pelayanan (X)	Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati
Minat menabung nasabah (Y)	Daya tarik yang ditentukan oleh obyek tertentu yang membuat orang merasa senang dalam mempunyai keinginan	1. Promosi yaitu untuk memberitahukan atau menawarkan produk dengan tujuan untuk menarik calon anggota di Credit Union. 2. Kesetiaan yaitu kesediaan anggota untuk tetap menggunakan produk-produk Credit Union. 3. Kepercayaan dan keyakinan terhadap suatu produk.

berkecimpun
g atau
berhubungan
dengan
obyek
tersebut
sehingga
timbul suatu
keinginan

Sumber: Data Olahan, 2021.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisa di dalam penelitan ini menggunakan teknik analisis diskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan minat nasabah untuk menabung.

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian ini, maka diperlukan pengujian, yaitu:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabe yang dimaksud.

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument dilakukan secara internal consistency, yaitu mencoba akan instrument sekali saja.

2. Skala Pengukuran

Menurut Sakaran dan Bougie (2010:152) skala *likert* berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, skala *likert* digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi dari variabel-variabel yang di sesuaikan dengan penelitian ini.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut:

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Keterangan :

1. SS : Sangat setuju nilainya 5

2. S : Setuju nilainya 4

3. N : Netral nilainya 3

4. TS : Tidak Setuju nilainya 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju nilainya 1

Sumber menurut Husein Umar, (1996:170)

3. Regresi Linier Sederhana

Dengan adanya pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat anggota menabung, oleh karena itu menggunakan rumus

Regresi Linier Sederhana, sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Y : Minat Anggota Menabung

a : Intersep (titik potong kurva terhadap sumbu Y)

b : Kemiringan (*slope*) kurva linier

X : Pelayanan

Salah satu kegunaan dari regresi adalah untuk memprediksi atau meramalkan nilai suatu variabel, analisis regresi sederhana juga dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang sedang diteliti saling berhubungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat mengukur apa yang akan di ukur. Uji validitas digunakan untuk menguji ke validitsan data responden. Peneliti menggunakan program SPSS untuk menguji kevaliditas data, dalam uji validitas berikut ini data dapat dikatakan valid bila R hitung R tabel :

Tabel 4.1 Uji Validitas pertanyaan variabel X

No	Pertanyaan	R-hitung	R- tabel	Status
1	Pertanyaan 1	0,540	0,2028	Valid
2	Pertanyaan 2	0,498	0,2028	Valid
3	Pertanyaan 3	0,639	0,2028	Valid
4	Pertanyaan 4	0,719	0,2028	Valid
5	Pertanyaan 5	0,740	0,2028	Valid
6	Pertanyaan 6	0,781	0,2028	Valid
7	Pertanyaan 7	0,723	0,2028	Valid
8	Pertanyaan 8	0,713	0,2028	Valid

9	Pertanyaan 9	0,710	0,2028	Valid
10	Pertanyaan 10	0,761	0,2028	Valid
11	Pertanyaan 11	0,728	0,2028	Valid
12	Pertanyaan 12	0,738	0,2028	Valid
13	Pertanyaan 13	0,786	0,2028	Valid
14	Pertanyaan 14	0,788	0,2028	Valid
15	Pertanyaan 15	0,762	0,2028	Valid

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 diatas maka dapat dilihat bahwa dari 15 pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam variabel X dikatakan Valid karena nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ atau nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.2 Uji Validitas pertanyaan variabel Y

No	Pertanyaan	r- hitung	r-tabel	Keputusan
1	Pertanyaan 1	0,655	0,2028	Valid
2	Pertanyaan 2	0,673	0,2028	Valid
3	Pertanyaan 3	0,732	0,2028	Valid
4	Pertanyaan 4	0,849	0,2028	Valid
5	Pertanyaan 5	0,751	0,2028	Valid
6	Pertanyaan 6	0,854	0,2028	Valid
7	Pertanyaan 7	0,769	0,2028	Valid
8	Pertanyaan 8	0,880	0,2028	Valid
9	Pertanyaan 9	0,772	0,2028	Valid

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka dapat dilihat bahwa dari 9 pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam variabel Y dikatakan Valid karena nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ atau r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Relibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur

tersebut reliabel atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama.

Tabel. 4.3 Uji reliabilitas pertanyaan-pertanyaan variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	15

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah sebesar 0,930 dan jumlah pertanyaan 15. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliable karena $0,930 > 0,60$.

Tabel. 4.4 Uji reliabilitas pertanyaan-pertanyaan variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	9

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah sebesar 0,914 dan jumlah pertanyaan 9. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliable karena $0,914 > 0,60$.

3. Rekaptilusasi

Berdasarkan hasil penelitian, dan tanggapan responden dari 94 kuesioner yang disebarakan melalui google form mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat

Menabung Anggota Di CU Mura Kopa Balai Karangan berdasarkan hasil yang di peroleh maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rekaptilusasi Rata-Rata Dari Tanggapan Responden

No	Pertanyaan/Indikator	Nilai	Keterangan
Bukti Fisik			
1	Karyawan berseragam rapi.	4,34	Sangat Setuju
2	Lokasi/tempat parkir yang luas dan nyaman.	4,53	Sangat Setuju
3	Keserasian penataan ruang.	4,26	Sangat Setuju
Rata-rata		4,38	Sangat Setuju
Keandalan			
4	Ketepatan karyawan dalam melayani anggota.	4,75	Sangat Setuju
5	Kesesuaian pelayanan dengan janji.	4,25	Sangat Setuju
6	Prosedur administrasi yang mudah.	4,14	Setuju
Rata-rata		4,38	Sangat Setuju
Daya Tanggap			
7	Keadilan dalam melayani anggota.	4,30	Sangat Setuju
8	Jelas dalam menyampaikan informasi.	4,36	Sangat Setuju
9	Penanganan keluhan anggota baik.	4,25	Sangat Setuju
Rata-rata		4,30	Sangat Setuju
Jaminan			
10	Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan.	4,29	Sangat Setuju
11	Kualitas dari fasilitas yang disediakan sesuai.	4,29	Sangat Setuju
12	Aman dan nyaman dalam bertransaksi.	4,34	Sangat Setuju
Rata-rata		4,31	Sangat Setuju
Empati			
13	Mengetahui keinginan anggota.	4,16	Setuju
14	Adil dalam memberikan pelayanan.	4,16	Setuju
15	Komunikasi/hubungan baik kepada anggota	4,20	Sangat Setuju
Rata-rata		4,17	Setuju
Promosi			
16	Infomasi mengenai produk-produk tabungan menarik dan jelas.	4,11	Setuju

17	Pembagian brosur-brosur yang menarik dan terpercaya.	4,19	Setuju
18	Kupon berhadiah yang diselenggarakan untuk menarik minat menabung anggota.	4,31	Sangat Setuju
Rata-rata		4,20	Sangat Setuju
Kesetiaan			
19	Kesediaan anggota untuk tetap menggunakan produk-produk CU.	4,15	Setuju
20	Anggota terus bertambah dari tahun ke tahun.	4,20	Sangat Setuju
21	Anggota mengetahui setiap perkembangan yang terjadi di CU.	4,21	Sangat Setuju
Rata-rata		4,19	Setuju
Kepercayaan			
22	Produk tabungan menjamin kehidupan dimasa depan dengan baik.	4,37	Sangat Setuju
23	Jenis –jenis tabungan dilengkapi dengan atribut yang merangsang minat menabung anggota.	4,23	Sangat Setuju
24	Uang yang dipinjamkan kepada anggota untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.	4,37	Sangat Setuju
Rata-rata		4,32	Sangat Setuju

Sumber : Data olahan 2021

Dari hasil rekapitulasi pada tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat menabung anggota di CU Mura Kopa Balai Karangan dikategorikan Sangat Setuju hal ini dapat dilihat dari jumlah rata-rata pertanyaan berada pada rentang skala likert sebesar (4,20-5,00). Berdasarkan jawaban dari responden diatas yang mendapat rata-rata skor tertinggi adalah pertanyaan no.4 Ketepatan karyawan dalam melayani anggota kategori Sangat Setuju dengan skor rata-rata 4,75 ini dapat dilihat dari dengan rentang (4,20-5,00) sedangkan yang mendapat skor rata-rata terendah adalah pertanyaan no. 16 informasi mengenai produk-produk tabungan menarik dan jelas dengan skor rata-rata 4,11 dengan kategori Setuju, ini dapat dilihat dari rentang (3,40-4,19).

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang (signifikan) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Minat Menabung (Y).

Tabel. 4.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.463	2.898		.850	.398
X	.555	.045	.792	12.423	.000

a. Dependent Variable: (Y)

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Pada Tabel Coefficients, pada kolom B pada Constant (a) adalah 2,463, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (X) (b) adalah 0,555. Sehingga persamaan/model regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + Bx \text{ atau } 2,463 + 0,555X$$

Adapun Konstanta positif sebesar 2,463 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (Kualitas Pelayanan). Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel Minat Menabung akan naik atau terpenuhi. Koefisien regresi X sebesar 0,555 menyatakan bahwa jika kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka Minat Menabung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,555 atau 55,5%.

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai T hitung = 12,423 > t tabel 1,98552 dengan nilai signifikansi 000<0,05 yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel bebas Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat Minat Menabung (Y).

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada CU Mura Kopa Balai Karangan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Karakteristik sebagian besar responden dalam penelitian ini secara umum sebagai berikut yaitu : Berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan yaitu 57 orang responden, dan berdasarkan tingkat usia lebih banyak yang berusia 21-30 tahun yaitu berjumlah 65 orang, dan berdasarkan pendidikan lebih banyak yang berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 37 orang responden, dan berdasarkan pekerjaan responden yang paling banyak lainnya yaitu berjumlah 36 orang responden, dan berdasarkan pendapatan per bulan paling banyak yang berpenghasilan <Rp. 800.000 yaitu berjumlah 52 orang responden.

2. Berdasarkan Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Dari semua pertanyaan dinyatakan valid sehingga tidak ada pertanyaan yang dibuang atau dihilangkan sedangkan berdasarkan uji reliabilitas semua jawaban telah reliabel.

3. Berdasarkan Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Pada Tabel Coefficients, pada kolom B pada Constant (a) adalah 2,463, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (X) (b) adalah 0,555. Sehingga persamaan/model regresinya dapat ditulis : $Y = a + Bx$ atau $2,463 + 0,555X$. Adapun Konstanta positif sebesar 2,463 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (Kualitas Pelayanan). Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel Minat Menabung akan naik atau terpenuhi. Koefisien regresi X sebesar 0,555 menyatakan bahwa jika kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka Minat Menabung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,555 atau 55,5%. Berdasarkan Tabel 4.9 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai T hitung = 12,423 > t tabel 1,98552 dengan nilai signifikansi $000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel bebas Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat Minat Menabung (Y).

4. Berdasarkan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil keseluruhan dari pertanyaan yang dijawab oleh responden dapat dikatakan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat menabung anggota di CU Mura Kopa Balai Karangan dikategorikan Sangat Setuju hal ini dapat dilihat dari seluruh jumlah rata-rata pertanyaan berada pada rentang skala likert sebesar (4,20-5,00).

DAFTAR PUSTAKA

- Aromasari,T. 1991. Hubungan Antara Sikap terhadap Tabungan Berhadiah dengan Minat Menabung Mahasiswa pada Bank di Beberapa Universitas di Yogyakarta. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Badudu JS dan Zain, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta:Pustaka Sianar Harapan, hlm. 139
- Christoper H Lovelock dan Lauren K Wright*, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta, Indeks, 2005, hlm. 133.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Husein Umar: 2009, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”, Rajawali Persada, Jakarta.
- Husein Umar, (1996). Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta:Rajagrafindo Persada.
- Kotler ,Philip & Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- M. Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Prenada Kencana Group, 2005, hlm 122..
- Muhaimin, Korelasi Minat Belajar Pendidikan Jasmani terhadap hasil Belajar Pendidikan Jasmani, Semarang: IKIP, 1994,hlm.4.
- Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008, hlm.181.
- Ridwan, Kualitas Pelayanan Dalam Islam, [Online], <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>. (11 Februari 2013).
- Siswanto, Pengantar Manajemen, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005) hlm.171-172.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 17
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan R &D, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm.80. 3
- Ibid, hlm.81 Sugiyono, 2013 Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.