

**PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM BUMDES TUNAS BARU
KALISARI KECAMATAN NATAR**

Skripsi

Oleh

**Suci Annisa Istiqomah
NPM 2053031001**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM BUMDES TUNAS BARU KALISARI KECAMATAN NATAR

OLEH

SUCI ANNISA ISTIQOMAH

Persaingan antara lembaga keuangan bank dan nonbank saat ini tercermin dari kemampuannya dalam memberikan layanan berkualitas yang diperuntukan untuk meningkatkan kepuasan para nasabah, khususnya pada unit simpan pinjam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah dari unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 93 nasabah dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara langsung kepada nasabah menggunakan selebaran kertas. Pengujian hipotesis variabel dalam penelitian melalui uji t secara parsial menggunakan uji koefisiensi regresi sederhana dan uji F secara simultan menggunakan uji ANOVA dengan berbantuan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel suku bunga dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh $F_{hitung} = 125,660$ dan $F_{tabel} = 3,09$ yang berarti bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan kadar determinasi sebesar 0,736 atau 73,6% dan sisanya 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, kualitas layanan, suku bunga

ABSTRACT

EFFECT OF INTEREST RATES AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF THE TUNAS BARU KALISARI BUMDES SAVINGS AND LOAN UNIT NATAR DISTRICT

By

SUCI ANNISA ISTIQOMAH

The current competition between bank and non-bank financial institutions is reflected in their ability to provide quality services intended to increase customer satisfaction, especially in the savings and loan unit. This study aims to determine the interest rate and service quality on customer satisfaction of the BUMDes Tunas Baru Kalisari savings and loan unit, Natar District. This study uses the ex post facto approach and survey methods. The population of this study is all customers from the BUMDes Tunas Baru Kalisari savings and loan unit, Natar District. The sample used in this study amounted to 93 customers with a sampling technique using saturated samples. Data collected through questionnaires that are distributed directly to customers using paper leaflets. The testing of variable hypotheses in the study through the t-test partially uses a simple regression coefficient test and the F test simultaneously uses the ANOVA test with the help of the SPSS version 25 program. The results of this study prove that interest rate variables and service quality have a positive and significant influence simultaneously or partially on customer satisfaction. Based on the results of data processing, $F_{count} = 125.660$ and $F_{table} = 3.09$ were obtained, which means that $F_{count} > F_{table}$ with a determination level of 0.736 or 73.6% and the remaining 26.4% was influenced by other factors outside of this study.

Keyword: customer satisfaction, service quality, interest rates

**PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM BUMDES TUNAS BARU
KALISARI KECAMATAN NATAR**

Oleh
Suci Annisa Istiqomah

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN

Pada
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi Pendidikan Ekonomi



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM BUMDES TUNAS BARU KALISARI KECAMATAN NATAR

Nama Mahasiswa

SUCI ANNISA ISTIQOMAH

NPM

: 2053031001

Program Studi

: Pendidikan Ekonomi

Jurusan

: Pendidikan IPS

Fakultas

: Keguruan dan Ilmu Pendidikan



1. Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,

Prof. Dr. Erlina Rufaidah, M.Si.
NIP 19580828 198601 2 001

Rahmawati, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0016078905

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial,

Plt. Ketua Program Studi
Pendidikan Ekonomi,

Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.
NIP 19741108 200501 1 003

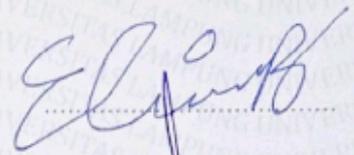
Drs. Tedi Rusman, M.Si.
NIP 19600826 198603 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

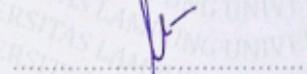
Ketua

: Prof. Dr. Erlina Rufaidah, M.Si.



Sekretaris

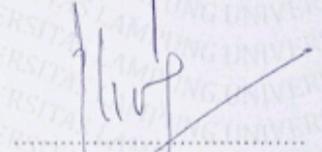
: Rahmawati, S.Pd., M.Pd.



Penguji

Bukan Pembimbing

: Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd.



2. Pk. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **08 Januari 2025**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, TEKNOLOGI
DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMPUNG**

JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Gedong Meneng - Bandar Lampung 35145

Telepon (0721) 704624, Faximile (0721) 704624

e-mail: fkip@unila.ac.id, laman: <http://fkip.unila.ac.id>

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Annisa Istiqomah
NPM : 2053031001
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Jurusan/ Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 6 Januari 2025



Suci Annisa Istiqomah
2053031001

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Suci Annisa Istiqomah, biasa disapa dengan panggilan Suci atau Nisa. Penulis lahir di Bandar Lampung, 21 Agustus 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara pasangan Bapak Abdul Kholil S.Pd. dan Ibu Endang Suci Winarti S.Pd. (Almh). Penulis berasal dari Desa Jatibaru, Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan.

Berikut pendidikan formal yang pernah ditempuh:

1. TK Bintang Sakti, lulus pada tahun 2008.
2. SD Negeri 3 Jati Baru, lulus pada tahun 2014.
3. SMP Negeri 1 Tanjung Bintang, lulus pada tahun 2017.
4. MAs Al-Ikhlas Tanjung Bintang, lulus pada tahun 2020.

Pada tahun 2020, penulis diterima pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS FKIP Universitas Lampung. Pada tahun 2022, penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan di beberapa kota seperti Bali, Malang, Yogyakarta. Kemudian pada tahun 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Pekon Kota Agung, Kecamatan Kota Agung Pusat, Kabupaten Tanggamus. Penulis melaksanakan Pengenalan Lapangan Persekolahan di SMP Negeri 1 Natar Lampung Selatan. Penulis pernah aktif di organisasi kampus yakni UKMF KSS dan Assets FKIP Unila. Pada tahun 2024, tepatnya pada tanggal 15 Maret 2024 penulis melaksanakan Seminar Proposal, 06 September 2024 melaksanakan Seminar Hasil. Serta pada tahun 2025, yakni pada tanggal 08 Januari 2025 penulis telah melaksanakan Sidang Komprehensif.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis sampai pada tahap ini. Dengan rasa syukur penulis dapat mempersembahkan karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasih sayang kepada:

Orang Tua Tercinta

Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, dan do'a yang selalu kalian berikan. Semoga karya ini dapat menjadi ungkapan rasa terima kasih dan rasa syukur atas segala pengorbanan serta perjuangan yang telah dilakukan.

Kakak Tersayang

Khayyis Kurnia Agung Senjaya, terimakasih atas dukungan dan semangat agar selalu berjuang sampai akhir dan dalam meraih cita-cita saya.

Guru, Dosen, dan Pendidik

Terima kasih atas bimbingan, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan selama ini. Semoga hasil karya ini dapat menjadi wujud rasa terima kasih dan bakti saya sebagai mahasiswa.

Sahabat dan Teman Seperjuangan

Terima kasih atas segala dukungan, kebaikan serta kebersamaan selama proses panjang ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dengan melimpahkan berkah, kesehatan, dan kebahagiaan.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah ayat 5-6)

“Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Dan Dia memberikan rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya.

Dan barangsiapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu”.

(QS. Ath-Thalaq ayat 2-3)

“Untuk mendapatkan apa yang kamu suka, pertama kamu mesti sabar dengan apa yang kamu benci”.

(Imam Al-Ghazali)

“Jangan pernah membuat keputusan berdasarkan ketakutan. Buatlah keputusan yang berdasarkan harapan dan kemungkinan”.

(Jung Ho Seok)

“Ketika ingin mendapatkan sesuatu maka, kamu harus mengorbankan sesuatu juga”.

(Suci Annisa Istiqomah)

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan judul “Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Lampung. Sholawat serta salam kita sanjung agungkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini memiliki berbagai kekurangannya. Maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung, Wakil Rektor, seluruh Pimpinan dan Jajaran Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Plt. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja sama FKIP Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan FKIP Universitas Lampung.
4. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni FKIP Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Lampung.
6. Bapak Tedi Rusman, M.Si., selaku Plt Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung.

7. Ibu Prof. Dr. Erlina Rufaidah, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I. Terimakasih kepada Bunda yang sudah senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk segala ilmu dan masukannya, semoga dengan segala kebaikan Bunda Allah SWT balas dengan pahala yang berlipat ganda, melimpahkan rahmat, dan selalu diberikan limpahan keberkahan.
8. Ibu Rahmawati, S.Pd., M.Pd. dan Ibu Widya Hestiningtyas S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II. Terimakasih Ibu telah membimbing dan selalu memberikan arahan kepada penulis. Semoga dengan segala kebaikan Ibu, Allah SWT balas dengan pahala yang berlipat ganda, melimpahkan rahmat, dan diberikan limpahan keberkahan oleh Allah SWT.
9. Ibu Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembahas dan penguji utama. Terimakasih kepada Ibu yang telah memberikan kritik dan saran pada skripsi penulis ini. Terimakasih atas segala masukan yang telah diberikan untuk menyempurnakan skripsi penulis ini. Semoga segala kebaikan Ibu, Allah SWT balas dengan pahala yang berlipat ganda, dan dilimpahkan keberkahan oleh Allah SWT.
10. Terimakasih kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya. Semoga segala macam kebaikan Bapak dan Ibu Allah SWT balas dengan pahala yang berlipat ganda, melimpahkan Rahmat, dan diberikan limpahan keberkahan.
11. Terimakasih kepada seluruh staf, admin, karyawan, penjaga gedung, dan yang lainnya khususnya yang berada di lingkungan FKIP Universitas Lampung dan Universitas Lampung yang telah membantu penulis mengenai segala urusan yang berkaitan dengan segala macam tentang kegiatan perkuliahan.
12. Terimakasih kepada Bapak Sutikno selaku Kepala Desa Kalisari, Ibu Suherlina selaku Direktur BUMDes dan seluruh jajaran aparat desa beserta staf BUMDes khususnya unit usaha simpan pinjam serta seluruh nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar yang

telah mengizinkan penulis untuk meneliti di unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar, semoga BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar semakin berkembang dan berkontribusi untuk mensejahterakan masyarakat desa serta Pendapatan Asli Daerah (PAD).

13. Terimakasih untuk orang yang sangat istimewa dalam hidup penulis yaitu ketiga orang tuaku yang tercinta, Bapak Abdul Kholil S.Pd., Ibu Endang Suci Winarti S.Pd. (Almh) dan Ibu Prita Maharini S.Pd. (Almh) yang telah memberikan segalanya, merawat, mendidik, nasihat-nasihat, jerih payah dan dedikasi bapak dan ibu adalah sumber kekuatan dan inspirasi yang tak ternilai bagi penulis dalam meraih cita-cita. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu wujud bakti dan rasa terima kasih, syukur yang sebesar-besarnya atas segala perjuangan yang telah bapak dan ibu berikan. Terimakasih sudah memberikan semangat dan do'a untuk gadis kecilmu dalam setiap waktu. Terimakasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan selama ini, semoga Allah SWT senantiasa melindungi bapak dan ibu, melimpahkan rahmat dan keberkahan.
14. Terimakasih kepada Bibi Robiah, Bibi Asniyah, Bibi Asyiah (Almh), Bule Dypas Wulan Daru, Bule Nurul Widy Utamaning (Yati), Ibu Endang Mursit Winarni, Bule Nanik, Bu Pujiati, dan Bu Arry Fahmiyanti, dan juga ponakanku Muhammad Zaky Asyiun Alim serta kepada sepupuku Alliyah Nur Khalifah, Dika Pratama Susanto, Nining Muniroh Saryadi, dan Mba Intan Kharismayanti terima kasih atas segala cinta, dukungan, dan kasih sayang yang telah kalian berikan. Semoga kita semua dapat menjadi penerus bapak dan ibu dan dapat menaikkan drajat mereka, menjaga nama baik keluarga. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda syukur dan terima kasih atas segala bantuan dan kasih sayang yang telah kalian berikan.
15. Terimakasih kepada Mutiarahmadisya Salsabilla Purnomo, Fia Mutiara, Dwi Puspita Sari, M. Agung Setiawan, Tri Wulan Handoko, Anggun Lestari, Farisa Al Alisia, Marsela, Mutiara, Siti Aminah, Kak Ajeng Pratiwi, Rini Damasanti, dan Ghina Nafisa sahabat dan teman

seperjuangan yang telah banyak berkontribusi memberikan waktu, ilmu, hiburan yang dapat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan kalian semua, dilancarkan segala urusannya di dunia maupun akhirat dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

16. Teruntuk *K-Pop Group "BTS"*, Kim Namjoon (RM), Kim Seokjin (Jin), Min Yoongi (Suga), Jung Ho Seok (J-Hope), Park Jimin (Jimin), Kim Taehyung (V), dan Jeon Jungkook (Jungkook). Terimakasih telah memberikan kebahagiaan melalui karya-karya yang luar biasa sehingga dapat menemani dan menghibur penulis, sehingga penulis merasa sangat bersemangat untuk menyelesaikan studi ini dan untuk melanjutkan studi berikutnya serta meraih cita-cita.
17. Diriku sendiri, terimakasih Suci Annisa Istiqomah sudah berusaha kuat untuk menikmati, menyusukuri, mengikhlaskan, dan bertahan sampai dititik perjalanan ini, semua yang dilalui itu sungguh tidak mudah dengan segala kekurangan dan keterbatasan. Semoga perjalanan kedepannya bisa menjadi pribadi yang lebih baik lagi serta menjadi hamba Allah yang lebih sholehah. Semoga Allah memberikan kesehatan dan keselamatan dan juga memberikan penulis kesempatan untuk dapat membahagiakan orang tua atau orang-orang yang disayangi dan mewujudkan semua cita-cita yang diinginkan.
18. Terimakasih kepada teman-teman KKN Pekon Kota Agung Kelompok 1 dan 2 Periode 2 tahun 2023 serta teman-teman PLP Periode 2 SMP N 1 Natar atas kerjasama, dan semangat kekeluargaan yang telah kalian berikan selama masa KKN dan PLP ini. Mari kita terus jaga kebersamaan ini, meskipun perjalanan KKN dan PLP telah berakhir, semoga semangat kita tetap terus membawa inspirasi untuk menciptakan perubahan yang lebih baik di masa depan. Terima kasih atas semua pengalaman tak terlupakan yang telah kita bagi bersama.
19. Terimakasih kepada teman-teman Pendidikan Ekonomi 2020 atas segala dukungan, tawa, dan kenangan tak terlupakan. Bersama, kita telah menjalani perjalanan yang penuh suka dan duka. Semoga ikatan

persahabatan kita tetap kuat dan menjadi sumber inspirasi dalam mengarungi kehidupan selanjutnya. Mari terus bersama, mengukir cerita-cerita baru yang penuh prestasi dan kebahagiaan. Terima kasih, teman-teman, kalian luar biasa semoga Allah SWT melancarkan impian dan cita-cita kita bersama.

Karya kecil ini masih jauh dari kata sempurna, semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan, rahmat serta hidayah atas segala macam kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 2 Januari 2025

Penulis,

Suci Annisa Istiqomah

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Kepuasan Nasabah	15
2.1.2 Suku Bunga.....	18
2.1.3 Kualitas Layanan	19
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Pikir	33
2.4 Hipotesis	35
III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan	36
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.4 Variabel Penelitian.....	38

3.4.1 Variabel Independen	38
3.4.2 Variabel Dependen.....	38
3.5 Definisi Konseptual Variabel.....	38
3.5.1 Suku Bunga (X_1)	39
3.5.2 Kualitas Layanan (X_2)	39
3.5.3 Kepuasan Nasabah (Y).....	39
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.1 Suku Bunga (X_1)	39
3.6.2 Kualitas Layanan (X_2)	39
3.6.3 Kepuasan Nasabah (Y).....	40
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7.1 Observasi.....	40
3.7.2 Kuesioner	41
3.7.3 Wawancara.....	41
3.7.4 Dokumentasi	41
3.8 Uji Persyaratan Instrumen.....	42
3.8.1 Uji Validitas Instrumen.....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen	45
3.9 Uji Persyaratan Analisis Data	48
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.10.1 Uji Linearitas	49
3.10.2 Uji Multikolinearitas.....	49
3.10.3 Uji Autokorelasi.....	50
3.10.4 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.11 Pengujian Hipotesis	52
3.11.1 Regresi Linear Sederhana	52
3.11.2 Regresi Linear Berganda.....	53
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Profil BUMDes Tunas Baru Kalisari.....	55
4.1.2. Sejarah BUMDes Tunas Baru Kalisari	57
4.2 Gambaran Umum Responden	58
4.3 Deskripsi Data.....	58
4.3.1 Suku Bunga (X_1).....	59
4.3.2 Kualitas Layanan (X_2).....	61
4.3.3 Kepuasan Nasabah (Y)	63

4.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1 Uji Linearitas	65
4.4.2 Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	66
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5 Pengujian Hipotesis	68
4.5.1 Uji Regresi Linear Sederhana (Uji t)	69
4.5.2 Uji Regresi Linear Berganda (Uji F)	73
4.6 Pembahasan.....	77
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	88
4.8 Implikasi Hasil Penelitian	89
V. SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2020-2024.....	3
2. Jumlah Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Tahun 2020-2024	7
3. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari	8
4. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Suku Bunga pada Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.....	10
5. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan pada Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.....	11
6. Penelitian yang Relevan	23
7. Hasil Uji Validitas Suku Bunga (X_1)	44
8. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2).....	44
9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	45
10. Interpretasi Reliabilitas Instrumen	46
11. Hasil Uji Reliabilitas Suku Bunga (X_1)	47
12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_2)	47
13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	47
14. Daftar Rekapitulasi Uji Reliabilitas	48
15. Kriteria Pengujian Autokorelasi DW	51
16. Tabel Daftar Aparat BUMDes Tunas Baru Kalisari.....	56
17. Distribusi Frekuensi Variabel Suku Bunga (X_1).....	59
18. Kategori Variabel Suku Bunga (X_1)	60
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas layanan (X_2).....	61
20. Kategori Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	62
21. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
22. Kategori Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	64
23. Rekapitulasi Uji Linearitas.....	65
24. Rekapitulasi Hasil Multikolinearitas Regresi.....	66
25. Hasil Uji Autokorelasi	67
26. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
27. Koefisiensi Determinasi Variabel Suku Bunga (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	69

28. Koefisiensi Regresi Variabel Suku Bunga (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. .	70
29. Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	71
30. Koefisiensi Regresi Variabel Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.....	72
31. Hasil Uji Pengaruh Variabel Suku Bunga (X_1), Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar	73
32. Koefisien Regresi Variabel Suku Bunga (X_1), Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.....	74
33. Anova Uji Hipotesis Tentang Pengaruh Suku Bunga (X_1), Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Paradigma Penelitian.	34
2. Bagan Implikasi Penelitian.	89
4. Peneliti Mewawancarai Direktur BUMDes	110
5. Peneliti Mewawancarai Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes	110
6. Peneliti Mencari dan Mengumpulkan Data Penelitian.....	111
7. Peneliti Mengobservasi Salah Satu Usaha Kecil Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes	111
8. Peneliti Membagi Lembar Kuesioner Penelitian	112
9. Peneliti Menjelaskan Cara Pengisian Kuesioner.....	112
10. Nasabah Mengisi Kuesioner	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Pra Penelitian.....	99
2. Surat Balasan Pra Penelitian	100
3. Surat Izin Penelitian Lanjutan.....	101
4. Surat Balasan Izin Penelitian Lanjutan	102
5. Kuesioner Penelitian	103
6. Data Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.....	108
7. Dokumentasi Wawancara Direktur dan Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Kalisari Kecamatan Natar.....	110
8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Penelitian pada Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.....	112
9. Uji Validitas Instrumen.....	113
10. Uji Linearitas.....	116
11. Uji Multikolinearitas	117

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor keuangan di Indonesia memiliki peranan yang penting dalam mendorong terjadinya peningkatan perekonomian nasional. Peningkatan pada sektor keuangan saat ini melalui bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Seperti Bank Sentral (Bank Indonesia) yang terbagi menjadi dua jenis diantaranya Bank Umum yang meliputi Bank Mandiri, BNI, BRI, dan BCA dan Bank Syariah yakni Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BRI Syariah. Sementara itu, lembaga keuangan bukan bank memiliki jenis yang beragam contohnya koperasi simpan pinjam, perusahaan asuransi, pegadaian, *leasing*, dana pensiun, modal ventura, dan lain sebagainya. Lembaga keuangan bukan bank yang melakukan kegiatan usaha bidang keuangan yang banyak membantu perekonomian nasional. Peningkatan perekonomian nasional memberikan peluang bagi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) untuk tumbuh dan berkembang. Namun, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) juga harus siap dan mampu beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan kualitas layanan untuk dapat memanfaatkan peluang dan meraih keuntungan dari pertumbuhan ekonomi nasional.

Perkembangan masyarakat pada pertumbuhan ekonomi nasional saat ini, ditandai dengan meningkatnya aktivitas bisnis, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah. Serta semakin banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, secara langsung meningkatkan permintaan terhadap layanan keuangan mikro seperti pinjaman, tabungan, dan asuransi. Kemudian, ditambah dengan pesatnya kemajuan teknologi dibidang ekonomi yang telah membawa perubahan besar dalam cara lembaga keuangan ini beroperasi dan melayani nasabah. Seperti memberikan kemudahan dalam memperoleh dana pinjaman dengan cepat dan praktis, baik pelayanan secara langsung maupun

online. Lembaga keuangan yang menyediakan dana atau modal bagi usaha skala mikro dikenal dengan Lembaga Keuangan Mikro (LKM). “Lembaga Keuangan Mikro (LKM) merupakan lembaga keuangan yang didirikan untuk mendukung pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dan melakukan kegiatan pengelolaan simpanan, pinjaman, atau pembiayaan dalam ruang lingkup mikro kepada masyarakat, bukan hanya untuk memperoleh keuntungan”, pengertian tersebut berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013. Dilihat pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Pasal 5 Ayat 1 dan 2 yang menjelaskan bahwa “Bentuk pendirian Lembaga Keuangan Mikro yang berbadan hukum seperti, koperasi dan perseroan terbatas (saham yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota atau Badan Usaha Milik Desa/Kelurahan)”. Kemudian dipertegas kembali pada pasal 8 menyatakan bahwa “Lembaga Keuangan Mikro hanya dapat dimiliki oleh: warga negara Indonesia; badan usaha milik desa/kelurahan; Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan atau koperasi”.

Tujuan dari hadirnya Lembaga Keuangan Mikro menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2017, ialah untuk meningkatkan pendanaan skala mikro, membantu pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat, meningkatkan penghasilan masyarakat, dan mensejahterakan masyarakat kalangan bawah. Terutama dengan adanya dorongan bonus demografi meningkatkan jumlah penduduk atau warga Negara usia produktif yang diperkirakan akan mencapai puncaknya pada tahun 2030 yang memberikan peluang besar Lembaga Keuangan Mikro (LKM) untuk memanfaatkan untuk pertumbuhan ekonomi jika dikelola dengan baik. Dengan memastikan Lembaga Keuangan Mikro menyediakan produk dan layanan keuangan yang sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat serta memperhatikan manajemen dan pengawasan yang baik untuk pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan berdasarkan visi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Berikut ini merupakan rekapitulasi persentase pertumbuhan ekonomi di Indonesia dalam kurun waktu 4 tahun terakhir:

Tabel 1. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2020-2024

No.	Tahun	Persentase (%)
1.	2020	2,19
2.	2021	3,07
3.	2022	5,31
4.	2023	5,05
5.	2024	5,11

Sumber: Data diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) berperan dalam memberikan akses keuangan kepada pelaku usaha mikro dan kecil dan membantu masyarakat untuk bertahan dan beradaptasi di tengah krisis. Peningkatan pertumbuhan ekonomi pada tahun 2022 sebesar 5,31% meningkat secara drastis dengan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) semakin diperkuat melalui kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan sektor keuangan mikro, yang berkontribusi pada peningkatan daya beli masyarakat dan aktivitas ekonomi lokal. Namun, berbanding terbalik pada tahun 2023 ekonomi tumbuh sebesar 5,05% sedikit lebih lambat dibandingkan tahun sebelumnya. Lembaga Keuangan Mikro (LKM) tetap berperan penting dalam memberikan pinjaman kepada usaha kecil dan menengah, yang menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi domestik. Dan pada tahun 2024 di triwulan I menunjukkan data pertumbuhan ekonomi mencapai 5,11%, didorong oleh permintaan domestik yang kuat serta kontribusi dari Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang menyediakan akses keuangan yang lebih luas bagi masyarakat, terutama di daerah pedesaan, sehingga meningkatkan ekonomi di Indonesia.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 yang menjelaskan bahwa “otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonomi, untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat”. Jika dilihat dari perkembangan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) di Provinsi Lampung sebagai akibat dari pergeseran dan perkembangan aktivitas ekonomi yang

melibatkan lembaga keuangan yang didirikan khusus untuk menyediakan layanan yang ditujukan untuk pemberdayaan masyarakat dan pengembangan usaha. Salah satunya berfungsi untuk melaksanakan misi kelima Pemerintah Provinsi Lampung, yaitu Membangun Kekuatan Ekonomi Masyarakat Berbasis Pertanian dan Wilayah Pedesaan yang Seimbang Dengan Wilayah Perkotaan. Sebanyak 1.763 desa dari 2.446 desa di Provinsi Lampung, atau 72% dari seluruh desa, telah menggunakan program *Smart Village*, yang merupakan salah satu prioritas utama Pemerintah Provinsi Lampung.

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung, pertumbuhan ekonomi sebesar 4,55% di Provinsi Lampung pada tahun 2023 dapat berdampak positif pada Lembaga Keuangan Mikro (LKM). Pertumbuhan ekonomi yang kuat dapat memungkinkan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) untuk meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat, terutama bagi usaha mikro. Kegiatan usaha Lembaga Keuangan Mikro (LKM) seperti pengembangan usaha, pemberdayaan masyarakat, pemberian pinjaman atau pembiayaan, dan pengelolaan simpanan diharapkan dapat berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi perekonomian Lampung. Terdapat beberapa cara yakni; *pertama*, meningkatkan akses keuangan melalui peningkatan layanan dan kerjasama dengan pihak lain. *Kedua*, mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kredit dan pemberdayaan masyarakat. *Ketiga*, meningkatkan inklusi keuangan dengan memperluas layanan keuangan, menjangkau masyarakat miskin, dan meningkatkan pengetahuan tentang keuangan. Dan *keempat*, mengurangi kemiskinan dengan memberikan modal usaha dan membangun jaringan dengan pihak lain. Oleh karena itu, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) memiliki kemampuan untuk ikut andil secara positif guna kemajuan ekonomi di wilayah pedesaan Provinsi Lampung.

Kegiatan perekonomian di pedesaan salah satunya di desa Kalisari yang masih didominasi oleh usaha-usaha skala mikro dan kecil dengan pelaku utamanya adalah petani, buruh tani, dan pedagang. Seperti masyarakat desa yang membutuhkan dana bantuan untuk memulai usaha dagang kecil-kecilan, serta

petani atau pekebun yang membutuhkan dana untuk membayar upah penggarap sawah atau kebun mereka. Tetapi terdapat masalah yang biasanya dihadapi adalah permasalahan klasik yaitu kurangnya ketersediaan modal. Kelangkaan modal bisa terjadinya siklus mata rantai kemiskinan pada masyarakat pedesaan yang sulit diputus. Usaha mikro dan kecil merupakan unit usaha paling kecil dalam masyarakat di pedesaan sebagai upaya memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga mereka. Tidak heran jika mayoritas dari mereka menggeluti pertanian, pedagang, usaha makanan, dan industri kecil rumah tangga.

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang relevan dengan perkembangan ekonomi ini adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Berdasarkan peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang BUM Desa, definisi dari Badan Usaha Milik Desa adalah sebuah bentuk badan hukum yang didirikan oleh desa dengan tujuan mengelola berbagai jenis usaha, termasuk pengembangan investasi dan produktivitas, pemanfaatan aset, penyediaan layanan jasa, dan berbagai jenis usaha lainnya, semuanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di beberapa daerah sebagai telah menjadi alternatif pembiayaan berbagai aktivitas masyarakat untuk menggerakkan ekonomi masyarakat desa. Keberhasilan pembangunan ekonomi kerakyatan di pedesaan diukur dari seluruh masyarakat di wilayah pedesaan dalam meningkatkan usaha dan telah menggunakan jasa perantara BUMDes di pedesaan. Dengan demikian penduduk yang menjadi nasabah, baik untuk menabung dan meminjam di BUMDes telah berperan serta dalam mewujudkan desa sebagai pusat pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang diarahkan pada peningkatan kegiatan ekonomi produktif.

Bentuk BUMDes dapat beragam di setiap desa di Indonesia. ragam ataupun bentuk BUMDes ini sesuai dengan karakteristik dan potensi, sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing desa. Mayoritas BUMDes yang aktif bergerak dalam berbagai sektor, termasuk budidaya ternak, jual-beli hasil bumi, simpan-pinjam (lembaga keuangan mikro), jasa penyewaan,

perdagangan, ritel, dan pariwisata lokal. Oleh karena itu, diharapkan pemberdayaan ekonomi melalui BUMDes dapat membantu meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan usaha kecil dan menengah yang berbasis pada potensi sumber daya yang dimiliki oleh masyarakat serta di samping itu dapat meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PAD). BUMDes dalam hal ini, pada unit simpan pinjam merupakan program kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk membantu meningkatkan perekonomian masyarakat desa dengan memberikan dana pinjaman ke masyarakat menengah ke bawah.

Namun, kompetitifnya persaingan yang kini terjadi di berbagai sektor industri juga berimbas pada lembaga-lembaga keuangan baik lembaga keuangan bank maupun non bank dan terjadi persaingan lintas sektor. Bank kini tidak hanya bersaing dengan sesama bank, namun juga dengan lembaga keuangan non bank contohnya Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera), Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Baitul Mal wa Tamwil (BMT), serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang juga menawarkan produk berupa simpan pinjam kepada warga di desa tempat BUMDes itu berdiri, sehingga bagi BUMDes yang bergerak dalam usaha simpan pinjam juga harus bersaing dengan lembaga keuangan bank yang tentu saja dikelola secara profesional dan persaingan tersebut bukan dalam suku bunga, kategori produk atau layanan dan juga kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian melalui wawancara kepada pihak direktur BUMDes Tunas Baru Kalisari. Diketahui BUMDes Tunas Baru Kalisari ini terdiri dari empat unit usaha yaitu, simpan pinjam, *B-Link*, usaha jasa pembuangan sampah dan Wardes (Warung desa). Unit Wardes, telah berhenti beroperasi karena pandemi, tetapi telah melanjutkan pengembangannya. BUMDes Tunas Baru Kalisari awalnya dapat meminjamkan dana kepada masyarakat yang ingin memulai usaha dan untuk memenuhi kebutuhan tambahan masyarakat seperti biaya sekolah, biaya pengobatan kesehatan, serta perbaikan rumah. Seiring beroperasinya BUMDes pada unit simpan pinjam, yang sering menghadapi masalah keterlambatan

nasabah dalam pembayaran pinjaman. BUMDes Tunas Baru Kalisari telah menerapkan sistem dimana bagian unit simpan pinjam hanya melayani masyarakat Desa Kalisari. Apabila dikemudian hari terjadi masalah seperti, nasabah menunggak pembayaran cicilan atas pinjaman yang dilakukan, maka BUMDes Tunas Baru Kalisari cepat mengambil tindakan penagihan secara langsung kepada masyarakat yang bersangkutan.

Akibatnya, proses pencairan dana akan terganggu. Karena kesulitan perputaran uang di unit simpan pinjam, nasabah harus menunggu satu atau dua minggu sebelum dana dapat dicairkan. Selain itu, unit simpan BUMDes Tunas Baru Kalisari menetapkan bahwa jika nasabah meminjam dana lebih dari 5.000.000 rupiah, akan dibutuhkan prosedur khusus dan adanya surat persetujuan dari kepala desa. Dengan kata lain, Apabila nasabah ingin meminjam lebih dari 5.000.000 rupiah, prosesnya akan lebih sulit dan dibutuhkan persyaratan yang lebih rumit dan memerlukan waktu yang lebih lama. Meskipun suku bunga yang ditetapkan tidak berubah yaitu sebesar 1,5% per 10 bulan, tetap saja akan mempengaruhi ketidaknyamanan nasabah. Oleh karena itu, banyak nasabah sekarang beralih ke bank atau lembaga keuangan bukan bank yang ada di daerah Natar. Berikut jumlah nasabah pada unit simpan pinjam BUMDes dari tahun 2020-2024:

Tabel 2. Jumlah Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Tahun 2020-2024

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2020	60
2.	2021	115
3.	2022	140
4.	2023	100
5.	2024	93

Sumber: Arsip Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.

Suku bunga yang diberikan unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari belum kompetitif, karena jika dibandingkan lembaga keuangan bukan bank yang lain dengan rata-rata suku bunga sebesar 1-2% per tahun dengan proses pencairan dana 1x24 jam, maka dari itu nasabah mencari alternatif pada

lembaga keuangan bukan bank yang menerapkan suku bunga yang lebih rendah dengan jangka waktu pembayaran yang lebih lama. Selain itu, layanan dari staf yang masih kurang memuaskan karena keterbatasan modal dan proses penyaluran dana yang lambat sehingga mempengaruhi kecilnya kepuasan nasabah serta juga dapat berdampak pada penurunan loyalitas dan reputasi unit simpan pinjam BUMDes di kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada saat pra penelitian yang dilakukan kepada nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari, nasabah merasa sangat terbantu dengan adanya unit ini, karena dengan adanya dana pinjaman nasabah dapat memenuhi kebutuhan ekonomi, membantu permasalahan ekonomi, dan membantu pengembangan usaha kecil dan menengah. Namun nasabah merasa kurang puas karena jangka waktu pinjaman yang lebih pendek dibandingkan bank umum, sehingga kurang cocok untuk kebutuhan nasabah dalam jangka panjang, serta keterbatasan teknologi yakni tidak memiliki sistem teknologi yang canggih jika dibandingkan bank umum. Sehingga proses transaksi dan layanan lebih lambat dan kurang efisien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti, ialah penelitian yang dilakukan oleh Nikmah dkk., (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pra penelitian yakni penyebaran kuesioner yang telah dilakukan berikut adalah data mengenai variabel kepuasan nasabah yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada seluruh nasabah unit simpan pinjam BUMDes.

Tabel 3. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari

No.	Indikator Variabel Kepuasan Nasabah	Jumlah Nasabah		Presentase (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Sistem Keluhan	38	55	41	59
2.	Penggunaan “Pelanggan Rahasia”	79	14	85	15
3.	Analisis Pelanggan Hilang/Berhenti	43	50	46	54
4.	Survei Kepuasan	80	13	86	14

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian tahun 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 59% atau 55 nasabah yang tidak memiliki kemudahan untuk memberikan keluhan atau saran terkait layanan unit simpan pinjam BUMDes, sebanyak 15% atau 14 nasabah yang belum diberikan layanan yang konsisten dan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam proses simpan pinjam yang ada, serta sebanyak 54% atau 50 nasabah berhenti cukup lama sebelum kembali menggunakan layanan di unit simpan pinjam serta sebanyak 14% atau 13 nasabah yang merasa kurang puas dalam proses simpan pinjam yang ditawarkan meliputi kecepatan, kemudahan dan transparansi layanan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa dalam Badan Usaha Milik Desa pada unit simpan pinjam masih belum menerapkan sistem keluhan dan analisis untuk pelanggan yang hilang. Hal tersebut dapat menyebabkan penunggakan pengembalian dana sehingga mempengaruhi dalam proses transaksi simpan pinjam yang berdampak pada ketidakpuasan nasabah, serta menjadi pertimbangan pihak manajemen di instansi atau lembaga dalam mengevaluasi mengenai pengaplikasian kualitas layanan yang sangat disesuaikan dengan situasi area kerja. Instansi juga wajib memperhatikan keluhan nasabah sehingga hubungan tetap terjalin dengan baik. Terdapat cara yang bisa dijalankan, yakni dengan berkomunikasi kepada nasabah mengenai produk atau jasa dengan benar dan tepat sasaran serta menumbuhkan rasa kepuasan terhadap nasabah (Jamaluddin & Wahjoedi, 2021).

Kemudian untuk suku bunga jika dibandingkan dengan pesaing yang sejenis, suku bunga kredit yang ditetapkan dari awal hingga saat ini hanya sebesar 1,5% per 10 bulan relatif terjangkau oleh kalangan menengah ke bawah hal ini dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang warung, pedagang pasar, petani, pekebun dan lain-lain. Hingga saat ini BUMDes Unit Simpan Pinjam Tunas Baru Kalisari sudah memiliki lebih dari 90 nasabah dan akan terus bertambah lagi ditahun yang akan datang. Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan berikut adalah data mengenai variabel suku bunga yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada seluruh nasabah unit simpan pinjam BUMDes.

Tabel 4. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Suku Bunga pada Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari

No.	Indikator Variabel Suku Bunga	Jumlah Nasabah		Presentase (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Biaya Jasa	82	11	88	12
2.	Periode Pembayaran	63	30	68	32

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian tahun 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 12% atau 11 nasabah yang tidak menyetujui bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pinjaman ini sesuai dengan manfaat yang diperoleh dan sebanyak 32% atau 30 nasabah yang tidak menyetujui bahwa unit simpan pinjam memberikan jangka waktu cukup bagi nasabah untuk mengatur keuangan tanpa merasa terbebani. Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh badan usaha memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa (unit simpan pinjam) yang akan digunakannya. Hal tersebut dapat dilihat dari faktor suku bunga yang ditawarkan oleh jasa (unit simpan pinjam) dan kepada masyarakat, tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang tersebut dan tingkat kualitas layanan serta kemudahan dalam memperoleh pinjaman. Faktor tersebut menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa (unit simpan pinjam) ini baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan jasa (unit simpan pinjam) BUMDes yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya (Hermawan dkk., 2023).

Selain suku bunga, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes adalah kualitas layanan. Bagi perusahaan jasa, kualitas layanan telah diakui sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan dalam menciptakan loyalitas Komang dkk., (2020). Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan berikut adalah data mengenai kualitas layanan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada seluruh nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.

Tabel 5. Persentase Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan pada Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari

No.	Indikator Variabel Kualitas Layanan	Jumlah Nasabah		Presentase (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Bukti Fisik	45	48	48	52
2.	Keandalan	76	24	74	26
3.	Daya Tangkap	82	11	88	12
4.	Kompetensi	62	38	59	41
5.	Akses	80	10	89	11
6.	Kesopanan	76	17	82	18
7.	Komunikasi	43	50	46	54
8.	Kredibilitas	70	23	75	25
9.	Keamanan	86	7	92	8
10.	Memahami Konsumen	36	57	47	53

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian tahun 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 52% atau 48 nasabah yang tidak menyetujui bahwa unit simpan pinjam BUMDes memiliki fasilitas fisik yang nyaman, modern, memadai dan menarik, sebanyak 54 % atau 50 nasabah tidak menyetujui bahwa komunikasi dengan staf unit simpan pinjam BUMDes selalu jelas dan efektif serta memungkinkan untuk memahami informasi yang diberikan dengan baik, dan sebanyak 57% atau 53 nasabah yang tidak menyetujui bahwa staf unit simpan pinjam BUMDes selalu menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan serta keinginan bagi nasabah, dan juga komunikasi yang kurang efektif dan kurangnya menunjukkan pemahaman yang baik memungkinkan nasabah berpikir berulang-ulang untuk melakukan layanan unit simpan pinjam BUMDes. Sebuah badan usaha yang dapat meningkatkan semua aspek dimensi fasilitas dan layanan secara kontinu dan konsisten, maka badan usaha tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan nasabah (Maryani & Jannah, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Unit Simpan Pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Suku bunga pinjaman yang belum kompetitif dapat mengurangi kepuasan nasabah karena dapat membebani finansial nasabah.
2. Layanan yang kurang profesional dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap unit simpan pinjam BUMDes.
3. Penangan keluhan yang belum efektif dapat menurunkan kepuasan nasabah.
4. Proses persetujuan kredit yang menyita waktu dalam pelayanannya ditambah jika pinjaman dana melebihi 5.000.000 rupiah.
5. Lamanya waktu tunggu untuk pencairan dana yang belum efisien dapat menghambat kepuasan nasabah.
6. Kurangnya edukasi finansial bagi nasabah dapat berdampak pada ketidakpahaman tentang produk dan layanan yang berujung ketidakpuasan nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang ada, penelitian ini dibatasi dengan 3 variabel yaitu suku bunga (X_1), kualitas layanan (X_2) dan kepuasan nasabah (Y) pada unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang tertera diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam BUMDes?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam BUMDes?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama pada unit simpan pinjam BUMDes?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh positif dan signifikan suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam BUMDes.
2. Pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam BUMDes.
3. Pengaruh positif dan signifikan suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama pada unit simpan pinjam BUMDes.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan kita tentang pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes, menambah referensi akademis tentang kepuasan nasabah di sektor keuangan mikro, serta diharapkan hasil penelitian ini akan memvalidasi dan mendukung hasil penelitian sebelumnya dalam bidang yang sama atau terkait. Disamping itu, dapat memberikan saran untuk digunakan oleh para akademisi untuk pengembangan akademik dan praktik bisnis yang berkelanjutan di sektor keuangan desa dan juga memberikan masukan untuk pembuatan kebijakan yang mendukung perkembangan BUMDes.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Secara langsung, penelitian ini merupakan topik penelitian yang menarik, sehingga dapat memberikan interpretasi yang lebih lanjut tentang bagaimana faktor-faktor seperti suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes, serta memperoleh pengalaman langsung dalam mengumpulkan dan menganalisis data di sektor keuangan mikro.

- b. Bagi unit simpan pinjam Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tunas Baru Kalisari

Penelitian ini dapat membantu BUMDes meningkatkan efisiensi operasional dan layanan unit simpan pinjam BUMDes, dapat membantu menyediakan dasar untuk mengembangkan strategi mengubah nasabah pertama kali menjadi nasabah tetap dan mencegah nasabah beralih ke pesaing secara lebih efektif, serta dapat berkontribusi dalam pengambilan keputusan berbasis data untuk kebijakan bunga maupun layanan.

- c. Bagi Nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari

Penelitian ini diharapkan dapat membantu layanan unit simpan pinjam BUMDes untuk lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, memungkinkan adanya penyesuaian suku bunga pinjaman yang lebih menguntungkan bagi nasabah, dan berpotensi meningkatnya kepuasan nasabah secara keseluruhan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut.

1. Objek penelitian ini adalah suku bunga (X_1), kualitas layanan (X_2) dan kepuasan nasabah (Y)
2. Subjek penelitian ini adalah nasabah unit simpan pinjam BUMDes.
3. Tempat penelitian ini dilakukan di BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.
4. Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024.
5. Disiplin ilmu pada penelitian ini adalah ilmu ekonomi khususnya di sektor keuangan mikro.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Thungsal (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Perasaan senang konsumen diperoleh dari hasil membandingkan antara harapan yang dimilikinya atas suatu produk pada keadaan sebenarnya dari produk tersebut saat digunakan (dalam Avitisa, 2021). Masadah dkk., (2020), menegaskan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang yang dimiliki oleh konsumen karena apa yang diharapkannya telah terpenuhi.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting demi kelangsungan dan perkembangan perusahaan atau lembaga, saat memberi layanan yang baik, pelanggan maupun nasabah akan merasa puas dan akan menggunakan kembali jasa tersebut serta menyarankan kepada orang lain, sehingga hal tersebut dapat menguntungkan perusahaan atau lembaga tersebut (Tiara dkk., 2016). Nazarudin menjelaskan bahwa banyaknya keinginan yang berbeda-beda dari nasabah, maka pihak manajemen lembaga keuangan perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, agar mampu menciptakan rasa puas di benak nasabah sebab apabila nasabah telah merasa puas dalam jangka panjang dapat membuat nasabah menjadi loyal (dalam Putri & Suasana, 2017)

Kepuasan nasabah adalah hasil dari proses evaluasi di mana nasabah membandingkan kinerja aktual produk dengan harapan nasabah sebelumnya. Jika produk atau layanan memenuhi ataupun melebihi harapan, nasabah akan merasa senang, yang mengarah pada kepuasan. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan, nasabah akan merasa kecewa, yang mengarah pada ketidakpuasan. Kedua pernyataan ahli tersebut menekankan pentingnya pemenuhan harapan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa pengendalian harapan dan pengalaman nasabah yang sesuai adalah kunci untuk mencapai kepuasan nasabah.

Memahami dari penjelasan ahli diatas, kepuasan nasabah diartikan sebagai jenjang dari perasaan individu saat memperoleh layanan maupun produk yang disajikan dan memadankan hasil kerja dari produk maupun layanan yang diperoleh dengan keinginan dari nasabah. Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah tidak sama dengan yang lain seperti anggapan, harapan, serta keperluan dari nasabah.

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Manfaat dari tercapainya kepuasan yang dirasakan pelanggan yaitu: dapat menimbulkan sikap loyal; dapat mengurangi beban pemasaran; serta reputasi perusahaan atau lembaga dapat meningkat. Jadi semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap suatu lembaga, maka dapat menimbulkan sikap loyal, namun kepuasan tidak selalu memiliki hubungan dengan loyalitas nasabah. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak menjamin pelanggan untuk tetap loyal (Putri & Suasana, 2017).

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang dipaparkan oleh Haris dkk., (2022), diantaranya:

1. Kualitas produk atau layanan, faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Produk atau layanan yang berkualitas tinggi, memenuhi kebutuhan, dan sesuai dengan harapan nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Pelayanan Pelanggan, kunci untuk membangun hubungan yang positif dengan nasabah salah satunya dengan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan memberikan kesan positif kepada nasabah.
3. Harga, artinya biaya yang dikeluarkan sesuai dan kompetitif dengan nilai produk atau layanan sehingga dapat meningkatkan daya tarik bagi nasabah.
4. Komunikasi, terjalinnya transparansi, informatif dan efektif akan membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara staf dengan nasabah.
5. Kemudahan dan Kecepatan, dalam proses transaksi yang cepat, mudah, dan efisien akan meningkatkan kepuasan nasabah.
6. Keandalan, kemampuan instansi atau lembaga untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai janji akan meningkatkan kepercayaan nasabah.
7. Jaminan, memberikan rasa aman bagi nasabah akan menimbulkan kepercayaan serta akan mempengaruhi kepuasan nasabah
8. *Personalization*, pengalaman yang disesuaikan melalui tindakan atas dasar layanan atau produk yang disediakan oleh staf untuk nasabah, serta hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan membuat nasabah merasa dihargai dan dipahami.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Terdapat empat teknik untuk mengukur kepuasan dari pelanggan yakni:

- a. Sistem Keluhan dan Saran
- b. Penggunaan “Pelanggan Rahasia”
- c. Analisis Pelanggan Hilang/Berhenti
- d. Survey Kepuasan Pelanggan.

(Tjiptono & Chandra, 2016)

2.1.2 Suku Bunga

a. Pengertian Suku Bunga

Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur. Besarnya tingkat suku bunga bervariasi sesuai dengan kemampuan debitur dalam memberikan tingkat pengembalian kepada kreditur (dikutip dari Sunariyah dalam Hermawan dkk., 2023). Sementara menurut Harto, dkk., (2016), menambahkan bahwa suku bunga adalah pembayaran bunga yang dibayar oleh konsumen karena telah meminjam atau pada simpan pinjam pada periode tertentu bisa per bulan atau per tahun.

Sehingga dapat dipahami bahwa suku bunga merupakan biaya yang dikenakan atas penggunaan dana atau sumber daya, yang dihitung berdasarkan periode tertentu, misalnya bulanan atau tahunan. Serta besarnya tingkat suku bunga suatu lembaga simpan pinjam dapat berfluktuasi sesuai kondisi tertentu.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Suku Bunga

Faktor-faktor yang mempengaruhi suku bunga yang dikemukakan oleh Kasmir (2019), menjelaskan terdapat beberapa faktor utama yang memberikan dampak terhadap tinggi rendahnya penentuan dari suku bunga, yaitu:

- 1) Keperluan biaya
- 2) Target laba
- 3) Kualitas pinjaman
- 4) Kebijakan pemerintah
- 5) Jangka waktu
- 6) Reputasi perusahaan atau lembaga

- 7) Produk atau layanan yang kompetitif
- 8) Hubungan baik
- 9) Persaingan
- 10) Jaminan pihak ketiga.

Faktor-faktor seperti keperluan biaya, target laba, dan kualitas pinjaman mencerminkan pertimbangan internal lembaga keuangan. Sementara itu, kebijakan pemerintah, persaingan dan reputasi lembaga menunjukkan pengaruh eksternal yang juga berperan. Selain itu, faktor-faktor jangka waktu, hubungan baik dengan nasabah, jaminan pihak ketiga, serta produk atau layanan yang kompetitif turut mempengaruhi tinggi rendahnya suku bunga yang ditetapkan oleh lembaga keuangan.

c. Indikator Suku Bunga

Indikator variabel ini diukur berdasarkan teori “*Annual Percentage Rate*” (APR) atau “Suku Bunga Efektif Tahunan” yakni pembayaran bunga tahunan dari suatu pinjaman, dalam bentuk persentase pinjaman yang diperoleh dari jumlah bunga yang diterima tiap tahun dibagi dengan jumlah pinjaman (dikutip dari teori Karl E. Case dan Ray C. Fair dalam Harto, dkk., 2016). Maka indikator suku bunga diukur berdasarkan besarnya jasa yang dikeluarkan waktu nasabah meminjam uang dan juga lama periode pembayaran jasa. Berdasarkan data dari unit simpan pinjam BUMDes Kalisari memiliki suku bunga pinjaman sebesar 1,5% untuk per 10 bulan.

2.1.3 Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan yang umum digunakan adalah tingkat dimana suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan yang dirasakan oleh pelanggan (Nyoman dkk., 2019). Choiriah & Liana (2019), mendefinisikan layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Karena

kecenderungan pelanggan atau nasabah bukan hanya didasari oleh kebutuhan saja, melainkan didasari oleh keinginan dan mencari kepuasan (Hasanah dkk., 2019). Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Puri dkk., 2018).

Sesuai dengan penjelasan diatas, kualitas layanan berkaitan erat dengan pemenuhan harapan ataupun keinginan nasabah dan penyampaian layanan kepada nasabah yang efektif dan efisien.

Kualitas layanan merupakan kunci utama untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Yamani dkk., 2017). Sehingga sangat penting bagi BUMDes Tunas Baru Kalisari untuk menghadirkan layanan berkualitas tinggi kepada nasabahnya agar terus dapat berada di dalam persaingan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah, sehingga perlu menjaga kualitas layanan yang baik untuk membuat nasabah puas dan akhirnya loyal. BUMDes unit simpan pinjam perlu memaksimalkan kualitas layanan demi menjaga kesinambungan nasabah (Harto, dkk., 2016).

Dapat diperhatikan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan atau nasabah. Oleh karena itu, untuk BUMDes Tunas Baru Kalisari konsisten untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk tetap kompetitif, memuaskan nasabah, dan mempertahankan kesetiaan nasabah. Oleh karena itu, unit simpan pinjam BUMDes harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan untuk memastikan kepuasan nasabah dalam jangka panjang. Serta menjadi faktor internal cukup penting dan dapat dilihat dengan jelas dan dirasakan secara langsung oleh konsumen (Rosaria dkk., 2020).

Dapat dipahami bahwasannya kualitas layanan adalah tingkat dimana layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hal ini melibatkan perbandingan antara harapan pelanggan atau nasabah dan kinerja aktual layanan yang dirasakan. Kualitas layanan yang efektif dan efisien berkaitan erat dengan pemenuhan harapan nasabah, dan menciptakan kepuasan.

b. Unsur-Unsur Kualitas Layanan

Kotler menjelaskan (dalam Tjiptono 2017), terdapat lima unsur kualitas layanan (*service*) yang perlu dipenuhi:

1. Berwujud (*Tangibles*) adalah berupa sarana fisik pada perlengkapan dan beragam objek penyampaian yang baik.
2. Rasa empati (*Empathy*) adalah ketersediaan staf dan pelaku bisnis agar dapat peduli dengan memberikan layanan khusus untuk pelanggan atau nasabah. Misalnya staf harus mampu menempatkan diri pada posisi nasabah. Apabila terdapat keluhan dari nasabah, maka wajib untuk dicari solusinya dengan cepat. Hal ini dilakukan untuk terus menjalin ikatan yang harmonis dan menunjukkan kepedulian yang sangat tulus.
3. Keandalan (*Reliability*) adalah keahlian dalam memberikan *service* yang tepat dengan janji yang diberikan, percaya, konsisten, dan tepat. Misalnya, keahlian staf pada pemberian *service* yang paling baik, keahlian staf pada layanan dari keperluan nasabah yang diberikan dengan akurat dan tanggap, keahlian lembaga pada pemberian *service* yang paling baik dan tepat dengan yang nasabah butuhkan dan inginkan.
4. Keandalan (*Responsiveness*) adalah keinginan staf atau pemberi kerja dalam memberikan bantuan pada nasabah serta memberikan layanan dengan tanggap dan mendengarkan serta memberi solusi atas keluhan yang diajukan nasabah. Hal ini dilakukan melalui cara harapan staf pada pembantuan dan pemberian *service* secara cepat, keahlian pemberian *service* secara tepat dan tanggap, staf yang siap siaga untuk memberikan

keramahan pada masing-masing nasabah, dan staf yang sigap dalam melakukan kerjasama dengan nasabah.

5. Jaminan (*Assurance*) adalah keahlian dari lembaga dalam membagikan penjaminan atas layanan yang diberikan. Pernyataan ini menjadikan sebuah wawasan, sopan santun, dan keahlian dari staf untuk memunculkan keyakinan serta kepercayaan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Prakash dan Mohanty (dalam Nyoman dkk., 2019), menyatakan bahwa ada sejumlah faktor yang menyebabkan perhatian yang meningkat terhadap kualitas layanan, serta banyak industri, perusahaan, dan individual yang telah mendefinisikan ruang lingkup konsep kualitas layanan dan kerangka kerja yang mendefinisikan bidang tersebut.

1. Konsep kualitas layanan dikembangkan sebagai suatu respon terhadap pesatnya pertumbuhan industri jasa yang berkontribusi pada perubahan perekonomian global.
2. Kualitas layanan dianggap sebagai bisnis yang sangat penting dalam industri manufaktur dan teknologi informasi.
3. Permintaan akan konsep yang lebih spesifik muncul sebagai akibat dari deregulasi industri dan jasa profesional.

d. Indikator Kualitas Layanan

Indikator variabel kualitas layanan terdiri dari 10 dimensi karakteristik kualitas layanan yang diukur berdasarkan:

1. *Tangibles*; keberadaan fisik penyedia layanan, ini termasuk tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern dan sebagainya.
2. *Reliability*; mencakup dua pokok utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini menunjukkan lembaga memberikan layanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu

juga berarti bahwa lembaga yang bersangkutan memenuhi janjinya.

3. *Responsiveness*; meliputi dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan kemampuan untuk beradaptasi yang tinggi, yang memungkinkan segera memecahkan masalah.
4. *Competence*; layanan harus didasarkan kepada kecakapan dan keterampilan yang tinggi.
5. *Access*; meliputi kemudahan diakses dan memenuhi keinginan nasabah.
6. *Courtesy*; disertai dengan sikap ramah dan sopan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication*; didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
8. *Credibility*; dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
9. *Security*; memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala risiko atau keragu-raguan nasabah.
10. *Understanding the customer*; berupa layanan harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani (dikutip dari Zeithaml, dkk., (2003: 49) dalam Harto, dkk., 2016).

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian-penelitian yang relevan terhadap penelitian ini adalah:

Tabel 6. Penelitian yang Relevan

No.	Penulis	Judul	Hasil
1	Rif'atun Nikmah, Akhmad Suharto, Pawestri Winahyu (2023)	Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro	Berdasarkan hasil uji t variabel pelayanan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 3,490 dengan nilai signifikan sebesar 0,001, data tersebut menunjukkan bahwa persepsi pelayanan

Tabel 1. Lanjutan

				berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, minat mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 7,334 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, data tersebut menunjukkan bahwa persepsi suku bunga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel lokasi yaitu nilai t_{hitung} sebesar 5,293 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka data tersebut menunjukkan bahwa persepsi lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
				Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat dua variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas pelayanan dan suku bunga. Serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Serta menggunakan regresi linier berganda.
				Perbedaan Penelitian: Objek dan tempat penelitian yang berbeda, terdapat satu variabel bebas yang berbeda yakni variabel lokasi serta menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .
				Pembaharuan: Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>survey</i> dan <i>expost facto</i> , menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.
2	Devi Handayani, Eka Ermawati, Alex Ferdinal (2023)	Tri Pengaruh Pelayan dan Suku Bunga terhadap Nasabah (Studi Kasus Nasabah Kantor Pusat Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan)	Kualitas Tingkat Kredit Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kantor Pusat Multi Kurnia Selatan)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (X1) sedangkan tingkat suku bunga kredit (X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1. Lanjutan

			<p>Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan tingkat suku kredit (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat dua variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga. Serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Serta teknik analisis data yang digunakan adalah asumsi klasik, teknik regresi linear berganda, dan hipotesis.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Objek dan tempat penelitian yang berbeda serta teknik <i>probability sampling</i> dengan <i>simple random sampling</i>.</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>expost facto</i>, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.</p>
3	Lidia Kurnia Sari dan Euis Soliha (2018)	Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang</p>

Tabel 1. Lanjutan

			<p>menggunakan Analisis menggunakan regresi linier berganda. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala <i>likert</i> 1-5 serta terdapat dua variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas layanan dan persepsi tingkat suku bunga. Serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Objek dan tempat penelitian yang berbeda serta pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel teknik <i>purposive sampling</i>.</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan survei dan <i>expost facto</i>, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.</p>
4	Budiarto dan Iwan Kurniawan Subagja (2018)	Pengaruh Layanan dan Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur	<p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini terdapat satu variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas layanan. Serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat satu variabel yang berbeda yakni citra perusahaan serta menggunakan analisis deskriptif dan pengambilan sampel dengan cara</p>

Tabel 1. Lanjutan

				<i>purposive sampling</i> .
				Pembaharuan: Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>expost facto</i> , terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.
5	Nasfi, Rahmad, dan Sabri (2020)	Pengaruh Pelayanan Kepuasan Perbankan Syariah	Kualitas Terhadap Nasabah	Berdasarkan hasil 5 (lima) hipotesis yang diajukan diterima, <i>Tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, koefisien regresi <i>tangibles</i> (X1) 0,235 positif, menunjukkan bahwa dengan peningkatan <i>tangibles</i> (X1) akan meningkatkan kepuasan, Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi empati (X2) 0,160 positif, menunjukkan peningkatan empati (X2) akan meningkatkan kepuasan pelanggan, reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, koefisien regresi reliabilitas (X3) 0,459 ditandai pelanggan, menunjukkan meningkatkan kepuasan pelanggan, Daya tanggap mempengaruhi pelanggan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi daya tangkap (X4) sebesar 0,787 positif, menunjukkan peningkatan daya tangkap (X4) meningkatkan kepuasan pelanggan, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi jaminan (X5) sebesar 0,514 positif, menunjukkan

Tabel 1. Lanjutan

			<p>peningkatan jaminan meningkatkan kepuasan pelanggan.peningkatan reliabilitas (X3)</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat dua variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas layanan dan variabel terikat (Y) yakni kepuasan nasabah.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, dalam penelitian ini untuk variabel bebasnya dipecah dari indikatornya menjadi beberapa variabel bebas dan pengambilan sampel dengan cara <i>non probabilitas</i>, dimana dalam penelitian menggunakan jenis <i>accidental sampling</i> (sampel insidental), yaitu sampel ditentukan dengan cara teknik kebetulan, dan layak sebagai sumber data selama 10 hari penelitian.</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>survey</i> dan <i>expost facto</i>, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.</p>
6	Imas Sukaesih (2019)	Peranan Kualitas Produk, Suku Bunga dan Atribut <i>Property</i> Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Tangerang	<p>Berdasarkan penelitian, dapat diperoleh hasil sebagai berikut:</p> <p>(a) secara parsial maupun simultan/bersama-sama variabel kualitas produk, variabel suku bunga dan variabel atribut <i>property</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel profesionalisme auditor; (b) besarnya pengaruh ketiga</p>

Tabel 1. Lanjutan

			<p>variabel (variabel kualitas produk, variabel suku bunga dan variabel semangat kerja) terhadap variabel kepuasan nasabah KPR adalah sebesar 59,9%.</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat satu variabel bebas (X) yang sama yaitu suku bunga dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Serta menggunakan analisis regresi linier berganda</p> <p>Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat dua variabel yang berbeda yakni kualitas produk dan atribut <i>properti</i>, serta menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan hanya melakukan studi kepustakaan dan penelitian lapangan (penyebaran kuesioner) dalam pengambilan data.</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur terbaru, menggunakan metode pendekatan survei dan <i>expost facto</i>, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.</p>
7	Ni Luh Made Dwindi Parwati dan Dewa Nyoman Benni Kusyana (2023)	Meningkatkan Kepuasan Nasabah Koperasi	Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda membuktikan kualitas pelayanan lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil analisis determinasi membuktikan besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 81,3%. Hasil uji simultan membuktikan model regresi yang diajukan

Tabel 1. Lanjutan

				<p>telah memenuhi syarat kelayakan model. Hasil uji signifikansi parsial membuktikan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat satu variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Serta menggunakan analisis regresi linier berganda.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat satu variabel yang berbeda yakni kualitas produk, serta menggunakan rumus Slovin maka ditetapkan sampel sebanyak 94 orang dengan menggunakan <i>proportional stratified random sampling</i>.</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur terbaru, menggunakan metode pendekatan survei dan <i>expost facto</i>, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.</p>
8	Ni Komang Pani Yudiadari dan Made Dian Putri Agustina (2020)	Pengaruh Layanan Kepuasan dan Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem	Kualitas terhadap Loyalitas	<p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas</p>

Tabel 1. Lanjutan

				<p>nasabah, dan variabel kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah simpan pinjam BUMDes Dana Merta.</p> <p>Persamaan Penelitian: Penelitian ini memuat satu variabel bebas yang sama yakni kualitas layanan serta variabel terikat kepuasan nasabah. Penelitian ini juga merupakan penelitian kuantitatif, dengan objek BUMDes.</p> <p>Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat dua variabel terikat salah satunya yang berbeda yakni variabel loyalitas nasabah, dan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> serta menggunakan teknik analisis jalur (<i>path analysis</i>).</p> <p>Pembaharuan: Menyajikan literatur terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>expost facto</i> dan survei, terdapat persentase demografi responden, serta terdapat uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas</p>
9	Widya Jayananda dan I Nengah Suarmanayasa (2022)	Pengaruh Perusahaan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan	Citra dan Kualitas Anggota	<p>Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, (2) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam signifikan terhadap</p>

Tabel 1. Lanjutan

			kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Persamaan Penelitian: Penelitian ini memuat satu variabel bebas yang sama yakni kualitas pelayanan serta variabel terikat kepuasan nasabah. Penelitian ini juga merupakan penelitian kuantitatif. Perbedaan Penelitian: Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat satu variabel bebas yang berbeda yakni variabel citra perusahaan, dan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Pembaharuan: Menyajikan literatur terbaru, menggunakan metode pendekatan <i>expost facto</i> dan survei, terdapat persentase demografi responden, serta terdapat uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.
10	Fauzul Azhar, Azharsyah Ibrahim, dan Akmal Riza (2022)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan sebesar 53,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Persamaan Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan terdapat satu variabel bebas (X) yang sama yaitu kualitas layanan dan

Tabel 1. Lanjutan

variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Serta menggunakan analisis regresi linier berganda.

Perbedaan Penelitian:

Tempat dan objek penelitian yang berbeda, terdapat satu variabel yang berbeda yakni teknologi informasi, dan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Pembaharuan:

Menyajikan literatur dan teori terbaru, menggunakan metode pendekatan *expost facto* dan survey, terdapat persentase demografi responden, menyajikan uji persyaratan analisis data yang lengkap, serta terdapat lampiran dokumentasi yang jelas.

Sumber : Google Scholar, 2024.

2.3 Kerangka Pikir

Tujuan dari kerangka pikir adalah untuk memberikan landasan yang kuat bagi pemikiran, analisis, dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Hasil dari persepsi nasabah tentang seberapa baik unit simpan pinjam BUMDes memenuhi ekspektasi atau harapan nasabah merupakan definisi kepuasan nasabah. Kepuasan ini dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk suku bunga dan kualitas layanan. Kepuasan yang tinggi sering kali mengarah pada loyalitas nasabah yang lebih besar. Untuk itu, suku bunga dapat dikatakan menjadi faktor utama ketika nasabah hendak mengambil pinjaman di suatu lembaga keuangan atau non keuangan. Karena jika suku bunga yang ditawarkan tidak kompetitif dibandingkan yang lain. Hal itu akan berdampak pada ketertarikan nasabah, atau bahkan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Adapun fakta bahwa semakin tinggi suku bunga akan memberatkan finansial nasabah, dan sebaliknya semakin rendahnya suku bunga maka semakin banyak nasabah yang ingin melakukan layanan pinjaman uang pada unit simpan pinjam tersebut. Adapun contoh dimana sebuah lembaga simpan pinjam dan sejenisnya yang mempunyai suku bunga yang rendah

Keterangan:

- ▶ = Secara Parsial
—————▶ = Secara Simultan

2.4 Hipotesis

Berdasarkan teori-teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. H_{a1} : Terdapat pengaruh positif dan signifikan suku bunga terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes.
2. H_{a2} : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes.
3. H_{a3} : Terdapat pengaruh positif dan signifikan suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama unit simpan pinjam BUMDes.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang rasional empiris dan sistematis dengan menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan dan untuk menciptakan guna untuk memahami masalah, memecahkan masalah, mengantisipasi masalah dan untuk membuat kemajuan (Sugiyono, 2020). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (melihat gejala/fenomena untuk dapat diklasifikasikan, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat), digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan metode seperti survei, observasi, wawancara, maupun studi kasus (Sugiyono, 2020). Menurut (Purba dkk., 2021) penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status terakhir subjek penelitian, yang merupakan metode penelitian faktual tentang status sekelompok orang, suatu objek, suatu keadaan, sistem pemikiran atau peristiwa dalam saat ini dengan interpretasi yang benar. Sedangkan metode verifikatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020), adalah metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang dirumuskan sebelumnya. Metode ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel dan menguji teori yang ada dengan data empiris. Dengan kata lain, penelitian

verifikatif berusaha untuk membuktikan atau memverifikasi suatu teori atau hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data. Metode verifikatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode statistik, sehingga dapat diambil hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau ditolak.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *expost facto* dan *survey*. Pendekatan penelitian melalui *expost facto* adalah metode penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi, kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut (Sugiyono, 2020). Sedangkan, pendekatan penelitian melalui *survey* adalah metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data pada populasi besar maupun kecil (Sugiyono, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi penelitian ini yaitu pihak peminjam dana atau nasabah unit simpan pinjam BUMDes yang berjumlah 93 orang (Observasi Penelitian).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau dengan kata lain sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif hingga tidak ada kesalahan dalam membuat kesimpulan (Sugiyono, 2020). Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability* dengan teknik *sampling* jenuh, yaitu cara menentukan sampel yang mana seluruh

anggota populasinya dijadikan sebagai sampel. Khususnya dalam penelitian ini yang menjadi sampel sebanyak 93 responden.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2020). Pada teknik ini menggunakan teknik *sampling* jenuh yakni apabila sampel ditambah jumlahnya tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh (Sugiyono, 2020).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu:

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2020). Variabel independen dalam penelitian ini adalah suku bunga (X_1) dan kualitas layanan (X_2).

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2020). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

3.5 Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual variabel merupakan penjelasan secara singkat dan terperinci mengenai masing-masing variabel dalam penelitian.

3.5.1 Suku Bunga (X_1)

Suku bunga adalah biaya yang dikenakan untuk penggunaan dana atau sumber daya selama periode waktu tertentu, seperti bulanan atau tahunan. Tingkat suku bunga dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi pasar atau kebijakan lembaga simpan pinjam.

3.5.2 Kualitas Layanan (X_2)

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Ini termasuk membandingkan apa yang diharapkan pelanggan atau nasabah dengan apa yang dialami secara nyata. Layanan yang baik harus efektif dan efisien, memenuhi harapan nasabah, menciptakan kepuasan, dan pada akhirnya, membangun loyalitas pelanggan atau nasabah.

3.5.3 Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah diartikan sebagai tingkat kebahagiaan atau kepuasan individu terhadap produk atau layanan yang diterima, yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Kepuasan ini bersifat subjektif dan bervariasi antar individu, tergantung pada asumsi, harapan, dan kebutuhan pribadi nasabah itu sendiri.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti (Pakpahan dkk., 2021). Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam pengumpulan data. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Suku Bunga (X_1)

Suku bunga diukur berdasarkan besarnya jasa yang dikeluarkan waktu nasabah meminjam uang dan juga lama periode pembayaran jasa.

3.6.2 Kualitas Layanan (X_2)

Terdapat 10 dimensi untuk mengukur kualitas layanan yakni: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (akses/kemudahan),

courtesy (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), dan *understanding the customer* (memahami pelanggan).

3.6.3 Kepuasan Nasabah (Y)

Terdapat empat teknik untuk mengukur kepuasan dari pelanggan, yakni: sistem keluhan dan saran, penggunaan “pelanggan rahasia”, analisis pelanggan hilang/berhenti, dan survey kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan skala interval dengan pendekatan *likert* yaitu variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Sangat setuju (skor 5)
- b. Setuju (skor 4)
- c. Ragu-ragu (skor 3)
- d. Tidak setuju (skor 2)
- e. Sangat tidak setuju (skor 1)

(Sugiyono, 2020).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Observasi

Teknik pengumpulan data ini digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi non partisipan yang di mana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan

mengamati proses pengusulan permohonan kredit dan proses pencairan dana dengan menyetujui surat perjanjian kredit yang dibuat oleh unit simpan pinjam BUMDes dan telah disepakati oleh nasabah.

3.7.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya, serta teknik ini lebih efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner dengan pendekatan *likert* dengan keterangan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju) serta diberi skor dari 5-1, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes Desa Kalisari Kecamatan Natar.

3.7.3 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2020). Teknik wawancara dapat digunakan pada beberapa situasi salah satunya ketika informasi yang dibutuhkan bersifat mendalam dan detail. Jadi wawancara yang dilakukan memungkinkan peneliti untuk menggali informasi lebih dalam dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek yang diteliti. Subjek yang diteliti ialah direktur dan beberapa nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur seperti mengajukan pertanyaan langsung kepada informan.

3.7.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis anak, seperti buku, laporan, dokumen, dan

catatan lainnya yang relevan dengan penelitian, serta bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Dokumentasi terdiri atas dua jenis yakni primer dan sekunder. Dokumentasi primer sendiri ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, sebaliknya dokumentasi sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan melalui perantara atau dokumen lain (Sugiyono, 2020). Berikut yang termasuk dokumentasi primer pada penelitian ini berupa hasil wawancara dengan direktur dan nasabah unit simpan pinjam BUMDes, hasil kuesioner yang telah diisi oleh seluruh nasabah unit simpan pinjam BUMDes, dan juga foto kegiatan wawancara dan pengisian kuesioner penelitian, sedangkan pada dokumentasi sekunder berupa Proposal Rencana Program Kerja BUMDes, rekapan pinjaman bergulir BUMDes dari tahun 2020-2024, proposal proposal usulan pinjaman dari nasabah, serta surat-surat perjanjian kredit periode 2020-2024.

3.8 Uji Persyaratan Instrumen

Menurut Sugiyono (2020), uji persyaratan instrumen adalah proses untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut. Selain itu uji coba juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat item-item pertanyaan yang mengandung jawaban yang kurang objektif, kurang jelas ataupun membingungkan.

3.8.1 Uji Validitas Instrumen

Ghozali (2018), mendefinisikan uji validitas ialah alat untuk mengukur apakah suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan yang ada di dalamnya mampu mengungkapkan variabel atau konstruk yang diukur. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Pengujian ini ditujukan guna

mengukur kevalidan suatu kuesioner. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan perhitungan validitas kuesioner dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Langkah-langkah uji validitas meliputi: (1) Bobot jawaban responden setiap butir pertanyaan dilakukan transformasi skala terlebih dahulu, dari skala *likert* ordinal menjadi interval dengan menggunakan metode *Successive Interval*, lalu menganggap skor butir pertanyaan sebagai nilai X dan skor total sebagai nilai Y; dan (2) Mengkorelasikan butir-butir soal pertanyaan dengan skor total untuk masing-masing variabel. Dengan menggunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut.

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x^2) \cdot (n \sum y^2) (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

- R = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh dari subyek dalam tiap item
- Y = Skor total yang diperoleh dari subyek seluruh item
- \sum^{XY} = Jumlah skor setiap pernyataan dikalikan skor total
- N = Jumlah responden

Angka korelasi yang diperoleh secara statistik dibandingkan dengan angka tabel korelasi nilai r. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya, bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian (Mulyani, 2021).

a. Suku Bunga (X_1)

Dalam variabel suku bunga terdapat 10 butir pernyataan yang telah diuji. Hasil yang didapatkan dari pengujian semua butir pernyataan valid dengan memenuhi kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan dapat digunakan dalam

penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Suku Bunga (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Kondisi	r_{tabel}	Signifikan (sig)>0,05	Simpulan
1	0,646	>	0,201	0,000	Valid
2	0,563	>	0,201	0,000	Valid
3	0,479	>	0,201	0,000	Valid
4	0,502	>	0,201	0,000	Valid
5	0,609	>	0,201	0,000	Valid
6	0,697	>	0,201	0,000	Valid
7	0,594	>	0,201	0,000	Valid
8	0,622	>	0,201	0,000	Valid
9	0,699	>	0,201	0,000	Valid
10	0,539	>	0,201	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

b. Kualitas Layanan (X_2)

Dalam variabel kualitas layanan terdapat 14 butir pernyataan yang telah diuji. Hasil yang didapatkan dari pengujian semua butir pernyataan valid dengan memenuhi kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Kondisi	r_{tabel}	Signifikan (sig)>0,05	Simpulan
1	0,626	>	0,201	0,000	Valid
2	0,631	>	0,201	0,000	Valid
3	0,628	>	0,201	0,000	Valid
4	0,329	>	0,201	0,001	Valid
5	0,313	>	0,201	0,002	Valid
6	0,339	>	0,201	0,001	Valid
7	0,380	>	0,201	0,000	Valid
8	0,632	>	0,201	0,000	Valid
9	0,649	>	0,201	0,000	Valid
10	0,595	>	0,201	0,000	Valid
11	0,315	>	0,201	0,002	Valid
12	0,397	>	0,201	0,000	Valid
13	0,277	>	0,201	0,007	Valid
14	0,316	>	0,201	0,002	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Dalam variabel kepuasan nasabah terdapat 10 butir pernyataan yang telah diuji. Hasil yang didapatkan dari pengujian semua butir pernyataan valid dengan memenuhi kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Kondisi	r_{tabel}	Signifikan (sig)>0,05	Simpulan
1	0,445	>	0,201	0,000	Valid
2	0,443	>	0,201	0,000	Valid
3	0,478	>	0,201	0,000	Valid
4	0,639	>	0,201	0,000	Valid
5	0,720	>	0,201	0,000	Valid
6	0,639	>	0,201	0,000	Valid
7	0,720	>	0,201	0,000	Valid
8	0,504	>	0,201	0,000	Valid
9	0,481	>	0,201	0,000	Valid
10	0,644	>	0,201	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Ketika mengukur kuesioner dalam penelitian terdiri dari ukuran atas variabel yang diteliti dibutuhkan uji reliabilitas sebagai pengujiannya (Ghozali, 2018). Konsistensi pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat melalui pengujian reliabilitas.

Pengujian reliabilitas ini menggunakan pengujian statistik *Cronbach Alpha* dalam mengetahui tingkat kepercayaan suatu angket. Reliabilitas angket didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Apabila nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,60 maka dapat diasumsikan bahwa angket tersebut reliabel sehingga dapat dipakai untuk penelitian (Ghozali, 2018).

Penelitian ini, digunakan rumus *Cronbach's Alpha*, karena rumus tersebut digunakan jika alternatif jawaban pada instrument terdiri dari 3

pilihan atau lebih. Rumus tersebut sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} : Reliabilitas Instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma^2$: Jumlah varians butir
 σ^2 : Varians total

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka alat pengukuran atau angket tersebut dikatakan reliabel dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka alat pengukuran kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel. Selanjutnya diinterpretasikan koefisien r dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Interpretasi Reliabilitas Instrumen

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,800 – 1,000	Sangat tinggi
2.	0,600 – 0,799	Tinggi
3.	0,400 – 0,599	Sedang
4.	0,200 – 0,399	Rendah
5.	0,000 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Rusman, 2015

a. Suku Bunga (X_1)

Variabel suku bunga telah diuji dengan SPSS hasil data dari 93 responden dan untuk butir yang dianalisis terdapat 10 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari hasil uji SPSS didapatkan r Alpha sebesar 0,797. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien r, instrumen untuk variabel X_1 dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Suku Bunga (X_1)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.797	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

b. Kualitas Layanan (X_2)

Variabel kualitas layanan telah diuji dengan SPSS hasil data dari 93 responden dan untuk butir yang dianalisis terdapat 14 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari hasil uji SPSS didapatkan *r Alpha* sebesar 0,728. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien *r*, instrumen untuk variabel X_2 dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_2)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.728	14

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah telah diuji dengan SPSS hasil data dari 93 responden dan untuk butir yang dianalisis terdapat 10 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari hasil uji SPSS didapatkan *r Alpha* sebesar 0,767. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien *r*, instrumen untuk variabel X_2 dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.767	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

Tabel 14. Daftar Rekapitulasi Uji Reliabilitas

No	Variabel	r _{hitung}	Hasil
1	Suku Bunga	0,797	Tinggi
2	Kualitas Layanan	0,728	Tinggi
3	Kepuasan Nasabah	0,767	Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024.

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui bahwa variabel suku bunga, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah memiliki hasil uji reliabilitas yang tinggi berdasarkan interpretasi reliabilitas instrumen yakni dengan interval koefisiensi 0,600 – 0,799.

3.9 Uji Persyaratan Analisis Data

Uji prasyarat analisis data merupakan konsep dasar untuk menetapkan statistik uji mana yang diperlukan, apakah uji menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik. Uji persyaratan analisis meliputi beberapa pengujian, seperti uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi, dan uji multikolinearitas (Usmadi, 2020). Penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik saja, tidak dilakukan uji normalitas dan homogenitas karena sampel merupakan sampel jenuh (sensus).

3.10 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan pada tahap awal sebelum pengujian analisis regresi linier berganda. Tujuan dari melakukan pengujian ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa koefisien regresi konsisten dan diperkirakan secara akurat. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa uji yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, sehingga memungkinkan pengujian analisis regresi linier selanjutnya (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini, uji asumsi klasik mencakup uji linearitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

3.10.1 Uji Linearitas

Pengujian linearitas adalah uji untuk memastikan apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak. Uji linearitas bertujuan untuk mencari persamaan garis regresi variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) sekaligus untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Kriteria yang digunakan untuk menyatakan linearitas garis regresi adalah menggunakan koefisien signifikansi (Sig.) dengan cara membandingkan nilai Sig. dari *Deviation from Linearity* pada tabel ANOVA dengan α yang dipilih (misal 5% atau 1%), dengan kriteria “Apabila nilai Sig. pada *Deviation from Linearity* $> \alpha$ maka H_0 diterima. Sebaliknya tidak diterima”.

Dengan rumusan hipotesis sebagai berikut ini.

H_0 : Model regresi berbentuk linear

H_1 : Model regresi berbentuk non linear

Adapun variabel-variabel yang akan diuji linieritasnya adalah variabel suku bunga (X_1), kualitas layanan (X_2), dan kepuasan nasabah (Y). Pengujian linieritas menggunakan program Aplikasi SPSS *Statistic* versi 25.

3.10.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas menurut Ghazali (2018), untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji Multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai toleransi. Jika nilai toleransi $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 , artinya tidak ada korelasi antar variabel bebas atau tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Rumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat hubungan antar variabel bebas

H_1 : Terdapat hubungan antar variabel bebas

3.10.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara residual (anggota) pada serangkaian observasi tertentu dalam suatu periode tertentu. Dalam model regresi linear berganda juga harus bebas dari autokorelasi. Ada berbagai metode yang dilakukan untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi.

Dalam penelitian ini digunakan metode Durbin Watson. Uji Durbin Watson (uji D-W) merupakan uji yang sangat populer untuk menguji ada tidaknya masalah autokorelasi dari model empiris yang diestimasi. Uji ini pertama kali diperkenalkan oleh J.Durbin dan GS.Watson tahun 1951.

Untuk mengaplikasikan uji autokorelasi pada sampel jenuh, peneliti dapat menggunakan metode statistik yang sesuai, seperti uji *Durbin-Watson*.

Rumus yang digunakan adalah:

$$DW = \frac{\sum(e - e_{t-1})^2}{\sum e_t^2}$$

Keterangan:

DW : Nilai *Durbin-Watson test*

e : Nilai Residual

e_{t-1} : Nilai Residual satu periode sebelumnya

Untuk melakukan uji autokorelasi diperlukan adanya rumusan hipotesis sebagai berikut.

H_0 : Tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan

H_1 : Terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai DW mendekati nol, maka terdapat adanya korelasi positif sempurna. Jika nilai DW mendekati 4, maka terdapat adanya korelasi 4 negatif sempurna. Jika nilai DW mendekati 2, maka menunjukkan tidak adanya autokorelasi (Ghozali, 2018).

Tabel 15. Kriteria Pengujian Autokorelasi DW

DW	Kesimpulan
$< dL$	Ada autokorelasi (+)
$dL \text{ s.d } dU$	Tanpa Kesimpulan
$dU \text{ s.d } 4 - dU$	Tidak ada autokorelasi
$- dU \text{ s.d } 4 - dL$	Tanpa Kesimpulan
$>4 - dL$	Ada autokorelasi (-)

Sumber :Rusman, 2015

3.10.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain yang dapat menyebabkan bias pada koefisiensi regresi dan kesalahan standar sehingga mempengaruhi validitas hasil analisis (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini dapat dilakukan dengan cara uji Glejser. Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara *me-regresi absolut residual*. Pengujian heteroskedastisitas dengan program Aplikasi SPSS *Statistic* versi 25.

Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

3.11 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan membuat kesimpulan menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pengujian hipotesis juga digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu hipotesis yang diajukan (Arifin, 2017).

3.11.1 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Hipotesis diuji dengan menggunakan statistik t yang berkaitan dengan regresi linear sederhana. Rumus persamaan regresi linear sederhana menurut Rusman (2023), yaitu:

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

Nilai α dan b dicari dengan rumus:

$$\alpha = \frac{(\sum Y)(\sum X) - (\sum X^2)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

- \hat{Y} : Subjek dalam variabel yang di prediksikan
- α : Nilai *intercept* (konstanta) atau jika harga $X = 0$
- b : Koefisien arah regresi, penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y
- X : Subjek pada variabel bebas yang bernilai tertentu
- Y : Variabel terikat

Dengan mengetahui taraf signifikansi digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t_0 = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan:

t_0 : Nilai teoritis observasi

b : Koefisien arah regresi

S_b : Standar deviasi

Kriteria pengujian hipotesis adalah tolak H_0 dengan alternatif H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 dan $dk = n-2$.

3.11.2 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel *independent*. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel *independent* terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pada pengujian ini, persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$\alpha = \hat{Y} - b_1 X_1 - b_2 X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} : Nilai ramalan variabel

α : Nilai *intercept* (konstanta)

$b_1 b_2$: koefisien arah regresi

$X_1 X_2$: variabel bebas

Kemudian dilakukan uji F, yakni pengujian yang dilakukan terhadap koefisien regresi secara simultan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Sugiyono (2020), mengemukakan bahwa persamaan yang dilakukan untuk melakukan uji F sebagai berikut:

$$F = \frac{JK_{reg} / K}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi

JK_{res} = Jumlah kuadrat residu

n = Jumlah variabel bebas

k = jumlah variabel terikat

Kriteria pengujian hipotesis yaitu, tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika $F_{tabel} < F_{hitung}$ dan terima H_a dengan dk pembilang = K dan dk penyebut = $n-k-1$ dengan $\alpha = 0,05$. Sebaliknya, diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan dk pembilang = K dan dk penyebut = $n-k-1$ dengan $\alpha = 0,05$ (Rusman, 2015).

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan suku bunga (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Artinya jika suku bunga yang diterapkan lebih kecil, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Begitupun sebaliknya jika suku bunga yang diterapkan lebih besar, maka kepuasan nasabah akan menurun atau dengan kata lain nasabah akan beralih pada lembaga keuangan yang lain untuk melakukan kegiatan transaksi simpan pinjam.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Artinya jika kualitas layanan lebih prima yakni cepat dan solutif maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya jika kualitas layanan kurang optimal maka kepuasan nasabah akan menurun.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan suku bunga (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Apabila suku bunga yang diterapkan lebih kecil dan kualitas layanan yang lebih baik, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) pada unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen unit simpan pinjam BUMDes, mengevaluasi dan melakukan penyesuaian suku bunga secara berkala supaya tetap kompetitif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Selain itu, pihak manajemen harus fokus pada pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Diantaranya meliputi tingkat kecepatan pelayanan, keramahan, dan kemampuan menyelesaikan masalah nasabah. Nasabah yang merasa mendapatkan informasi yang jelas cenderung akan lebih loyal terhadap BUMDes.
2. Bagi nasabah unit simpan pinjam BUMDes, nasabah disarankan untuk memiliki pemahaman yang baik akan produk atau layanan yang ditawarkan oleh unit simpan pinjam bumdes tanah, termasuk suku bunga dan syarat-syarat pinjaman. Oleh karena itu, pemahaman yang baik dapat membantu nasabah dalam membuat keputusan yang tepat yakni untuk memilih akan tetap menggunakan layanan simpan pinjam atau tidak. Peran nasabah yang berpartisipasi dalam mengisi kepuasan dan memberikan umpan balik secara langsung kepada pihak manajemen bumdes untuk membantu meningkatkan kualitas layanan.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif antara berbagai unit simpan pinjam BUMDes di daerah berbeda untuk melihat variasi pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, meneliti pengaruh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini seperti teknologi atau program loyalitas terhadap kepuasan nasabah, dan juga dapat menggunakan metode penelitian yang beragam seperti kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang kepuasan nasabah.
4. Bagi program studi dapat menjadi rekomendasi untuk memasukan topik terkait dalam kurikulum yang relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada mahasiswa atau dapat juga memberi ruang untuk topik terkait dalam forum diskusi atau *workshop*, dan lain

sejenisnya serta dapat juga menjalin kerjasama dengan BUMDes untuk penelitian lapangan dan magang. Sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis dan kontribusi nyata dalam meningkatkan layanan BUMDes.

5. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat memperkuat pengawasan dan pembinaan yang mencakup pelatihan bagi pengurus dan staf BUMDes tentang pentingnya pelayanan nasabah yang baik dan strategi untuk meningkatkannya. Memulai dari menyusun dan menerapkan standar kualitas layanan yang harus dipatuhi oleh semua unit simpan pinjam BUMDes. Standar ini dapat mencakup waktu respons, kejelasan informasi, serta sikap dan profesionalisme staf. Serta menerapkan program penghargaan dan insentif bagi unit simpan pinjam BUMDes yang berhasil mencapai atau melebihi standar kualitas layanan tertentu. Program ini dapat mendorong BUMDes untuk terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Disamping itu, peran Bank Indonesia (BI) juga dapat mengembangkan kebijakan suku bunga yang lebih fleksibel dan kompetitif untuk membantu unit simpan pinjam BUMDes memperoleh lebih banyak nasabah. Kebijakan ini harus mempertimbangkan kondisi ekonomi lokal dan kebutuhan nasabah. Lanjut untuk meningkatkan edukasi literasi keuangan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Natar. Edukasi ini dapat membantu masyarakat memahami pentingnya memilih layanan simpan pinjam yang memiliki kualitas pelayanan tinggi serta suku bunga yang kompetitif. Dan juga mendorong penggunaan teknologi dan inovasi dalam operasional unit simpan pinjam BUMDes. BI dapat mendukung pengembangan aplikasi mobile atau sistem digital lainnya yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan mendapatkan layanan yang cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.
- Avitrisna, D. D. 2021. Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta). *Widya Amrita : Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 491–500.
- Azhar, F., Ibrahim, A., & Riza, A. 2022. Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 9–21.
- Choiriah, E. N., & Liana, L. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang). *Madic*, 236–244.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. In *SPSS* (p. 490). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://digilib.ub.ac.id/opac/detail-opac?id=84156>
- Handayani, D. T., Ermawati, E., Ferdinal, A., Manajemen, P. S., Hukum, F., & Ekonomi, D. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Kantor Pusat Koperasi LPN Multi Usaha Di Nagari Kurnia Selatan). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4276–4288.
- Handayani, W., & Adi, S. W. 2024. Analisis Tingkat Suku Bunga Koperasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota dalam Melakukan Pinjam Modal Usaha di Kabupaten Sragen (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Eka Warsa Tanggel Cabang Gemolong Tahun 2020 sampai dengan 2023). *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 2116–2126.
- Haris, S., Prasetyo, A., & Witono, B. 2022. The Effect of Service Quality , Product Quality , Trust and Security on Customer Satisfaction in Using Mobile Banking. *The International Journal of Business Management and Technology*, 6(4), 205–213.
- Harto, Rudi Kusdi; Triyaningsih, SL; Susanti, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderating terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur di Kebakkramat). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(2), 294–302.

- Hasanah, W., Nurdin, & Rahmawati. 2019. Pengaruh Literasi Ekonomi, Gaya Hidup, Konformitas, dan Modernitas Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung. *Economic Education Entrepreneurship Journal*, 2(1), 41–47. <https://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/E3J/article/view/21933>
- Hermawan, I., Putri, D. E., & Resty, F. 2023. Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit (Studi Kasus Nasabah Kantor Pusat Koperasi LPN Multi Usaha Di Nagari Kurnia Selatan). *Journal of Social Science Research*, 3(5), 2767–2777.
- Jamaluddin, A., & Wahjoedi, T. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah di Bank BNI Sentra Kredit Menengah Sidoarjo. *Jurnal Skripsi Ach Jamaluddin*, 1–12.
- Kasmir. 2019. Pengantar Manajemen Keuangan Ed.2. In *Ekonomi* (2nd ed., p. 364). Kencana Prenada Media Group.
- Komang, N., Yudiadari, P., Dian, M., & Agustina, P. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Jurnal Widya Amrita*, 1(1), 216–232.
- Made, N. L., Parwati, D., Nyoman, D., & Kusyana, B. 2023. Meningkatkan Kepuasan Nasabah Koperasi. *Manajemen, Kewirausahaan, Dan Pariwisata*, 3(5), 985–994.
- Maryani, & Jannah, B. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bumdes Bucor Wetan Pakuniran Probolinggo. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 143–161.
- Masadah, Asngadi, & Singgih, C. T. 2020. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah di kabupaten jombang yang dimediasi variabel kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197–208.
- Mulyani, S. R. 2021. *Metode Penelitian*. Widina Bhakti Persada. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian-34df25d8.pdf>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Nikmah, R., Suharto, A., & Winahyu, P. 2023. Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bpr Nur Semesta Indah Cabang Semboro. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2618>
- Nugroho, B., & Subagja, I. K. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia

- Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28–47. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i1.170>
- Nyoman, D., Kusyana, B., & Kualitas, S. P. 2019. Dewa Nyoman Benni Kusyana Skala Pengukuran Kualitas «. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39.
- Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, Sipayung, Parlin Dony Sesilia, A. P. S., Rahayu, P. P., Purba, B., Chaerul, M., Ika, Y., Siagian, V., Rantung, & Joan, G. A. 2021. *Metode Penelitian Ilmiah*. Kita Menulis.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., Silitonga, H. P., Nurma, F., SN, A., & Revi, E. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi*. Kita Menulis.
- Puri, M., Nurdin, & Rusman, T. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JEE (Jurnal Edukasi Ekobis)*, 6(2), 1–11.
- Putri, D. A. M. M. D. G., & Suasana, I. G. A. K. G. 2017. Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11), 6271–6297. <https://jurnal.harianregional.com/manajemen/full-33621>
- Rosaria, A. A., Rizal, Y., & Pujiati. 2020. Pengaruh Celebrity Endorser , Testimoni , Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen di Instagram. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 1–8.
- Rusman, T. 2015. *Statistika Penelitian Aplikasinya Dengan SPSS*. Graha Ilmu.
- Rusman, T. 2023. *Statistika Inferensial & Aplikasi SPSS*. Bahan Ajar Program Studi Pendidikan Ekonomi.
- Sari, L. K., & Soliha, E. 2018. Kualitas layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 978–979.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukaesih, I. 2019. Peranan Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Atribut Property Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Tangerang. *Journal Management, Investment, and Business*, 71–92.
- Suparwi, Suparno, & Herman, H. 2022. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Central Kepri. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 506–518.
- Tiara, M., Rufaidah, E., & Rizal, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Edukasi Ekobis*, 8(1), 1–13.

- Tjiptono, F. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. Service, Quality & Satisfaction. In *Pemasaran dan Layanan Pelanggan* (4th ed., p. 362). CV. Andi Offset.
- Usmadi, U. 2020. Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Normalitas). *Inovasi Pendidikan*, 7(1), 50–62. <https://doi.org/10.31869/ip.v7i1.2281>
- Vivi, S., Rizal, Y., & Nurdin. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. *JEE (Jurnal Edukasi Ekobis)*, 5(4), 1–13.
- Widya, J., & Suarmanayasa, I. N. 2022. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 1(8), 53–62. <https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=3437030561510176165&btnI=1&hl=id>
- Yamani, M., Said, L. R., & Dahniar. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Motivasi dan Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 5(2), 122–145.