

Analisis Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Intelektual dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota pada KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo

Ismi Munfarida^{1*}, Agus Suyatno², Esti Dwi Rahmawati³

¹⁻³ Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Ki Mangun Sarkoso No. 20, Nusukan, Kec Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57135

Korespondensi penulis: ismimunfarida2@gmail.com*

Abstract. *This research discusses the influence of service quality, and facilities on member satisfaction. The type of research used is quantitative research with data collection techniques using questionnaires. The population in this research is the members of KSPPS BMT Sejahtera Mandiri who are still actively making savings, totaling 77 respondents. The results of this research show that: 1) the service quality variable (X1) has a positive and significant effect on member satisfaction (Y). 2) the facility variable (X2) has a positive and significant effect on member satisfaction (Y). 3) the variables of service quality (X1), and facilities (X2) simultaneously influence member satisfaction (Y).*

Keywords: *Service Quality, Facilities, Member Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas terhadap kepuasan anggota. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah program SPSS 27. Populasi dalam penenlitan ini yaitu anggota KSPPS BMT Sejahtera Mandiri yang masih aktif melakukan simpanan sebanyak 77 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Intelektual, Fasilitas, Kepuasan Anggota, dan SPSS 27

1. LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya zaman pada era globalisasi saat ini persaingan industri semakin ketat termasuk dalam lembaga keuangan, saat ini banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan baik perbankan maupun nonperbankan sehingga kualitas manusia dalam menguasai teknologi semakin dituntut sehingga mampu memahami pelayanan yang baik kepada pelanggan (Monica & Marlius, 2023). Selain itu kecerdasan intelektual memiliki peranan penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kecerdasan intelektual merujuk pada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, ini melibatkan penalaran, penyelesaian masalah, berpikir, dan perencanaan. Pegawai yang memiliki kecerdasan intelektual yang baik akan dapat menyelesaikan tantangan yang terkait dengan pekerjaan mereka, mengelola diri sendiri, serta menghadapi emosi dengan lebih mudah dan lebih efektif (Arif & Rangkuti 2021). Lembaga keuangan telah mengalami transformasi besar-besaran dalam hal teknologi dan layanan, salah satu aspek yang menjadi perhatian yaitu

fasilitas yang disediakan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang sudah disediakan oleh perusahaan dalam bentuk fisik dan non fisik untuk dapat dimanfaatkan dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan (Parli dkk 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada bank BRI unit bandar buat (Fauziah dkk 2021). Kesimpulan yang diperoleh yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar (Safavi dkk 2021). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui adanya fenomena yang terjadi sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Intelektual dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota pada KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo”. Tujuan dari penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas terhadap kepuasan anggota”.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tepat, sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Indrasari 2019). Kualitas pelayanan meliputi 5 indikator yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung) serta *empathy* (empati). (Dzikra 2020).

Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang dalam memperoleh pengetahuan, menganalisis, berpikir secara logis dan menyimpan informasi serta bertindak secara terarah di lingkungan sekitarnya Setiawan dkk (2022). Kecerdasan intelektual meliputi 6 indikator diantaranya kemampuan numerik, daya ingat yang baik, kemampuan berkomunikasi, pengambilan keputusan, pengamatan, keterampilan Mujib & Muzakkir (2023).

Fasilitas

Fasilitas merujuk pada sekumpulan sumber daya fisik atau peralatan yang disediakan oleh penyedia layanan, bertujuan untuk menunjang penyediaan layanan kepada pengguna, yang mungkin dikonsumsi atau tidak (Suhardi dkk 2022). Fasilitas meliputi 6 indikator yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, pesan yang disampaikan ilustratif dan elemen pendukung Nadianingrum & Saputra (2020).

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, pelayanan yang baik sebagai peran utama dalam memberikan kepuasan kepada anggota. Kepuasan anggota merupakan timbal balik anggota terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan anggota (Moikalong 2023). Kepuasan anggota meliputi 6 Indikator diantaranya kepuasan anggota keseluruhan, dimensi kepuasan, konfirmasi harapan, niat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan anggota (Tjiptono & Andi 2019).

Hipotesis

Terdapat 4 hipotesis dalam penelitian ini :

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo.

H₂ : Kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo.

H₃ : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo.

H₄ : Kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif, Populasi sasaran penelitian ini adalah anggota yang menggunakan jasa layanan keuangan di KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo. Teknik yang digunakan dalam pengambilam sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, jumlah responden yang diambil sebagai sampel yaitu 77 responden. Data pada penelitian ini adalah data berupa angka yang didapat dari skala kuisisioner yang telah disebarakan dan diolah dengan SPSS 27. Tahapan penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik ,uji regresi linier berganda dan analisis hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel berikut ini menejelaskan hasil penelitian :

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Indikator X1.1	0.658	0.2242	Valid
	Indikator X1.2	0.748	0.2242	Valid
	Indikator X1.3	0.613	0.2242	Valid
	Indikator X1.4	0.635	0.2242	Valid
	Indikator X1.5	0.708	0.2242	Valid
Kecerdasan Intelektual	Indikator X2.1	0.658	0.2242	Valid
	Indikator X2.2	0.594	0.2242	Valid
	Indikator X2.3	0.641	0.2242	Valid
	Indikator X2.4	0.401	0.2242	Valid
	Indikator X2.5	0.717	0.2242	Valid
	Indikator X2.6	0.507	0.2242	Valid
Fasilitas	Indikator X3.1	0.627	0.2242	Valid
	Indikator X3.2	0.589	0.2242	Valid
	Indikator X3.3	0.551	0.2242	Valid
	Indikator X3.4	0.420	0.2242	Valid
	Indikator X3.5	0.614	0.2242	Valid

	Indikator X3.6	0.763	0.2242	Valid
Kepuasan Anggota	Indikator Y1	0.589	0.2242	Valid
	Indikator Y2	0.667	0.2242	Valid
	Indikator Y3	0.487	0.2242	Valid
	Indikator Y4	0.674	0.2242	Valid
	Indikator Y5	0.513	0.2242	Valid
	Indikator Y6	0.549	0.2242	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang didapat yaitu seluruh pernyataan yang berjumlah 23 pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>			Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.690	0.60	Reliabel
Kecerdasan Intelektual (X2)	0.609	0.60	Reliabel
Fasilitas (X3)	0.639	0.60	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0.607	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang didapat yaitu sebesar 0.690, 0.609 0.639 dan 0.607 nilai tersebut sudah lebih besar dari r tabel yaitu 0.60 maka kuisioner dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83189716
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.035

Test Statistic		.043	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo	Sig.	.983	
Sig. (2-tailed) ^e	99% Confidence Interval	Lower Bound	.980
		Upper Bound	.986
	a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.			

Berdasarkan hasil output diatas tabel uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai 0.200 nilai tersebut >0.05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a				
Model		Collinearity Statistics		
		Tolerance	VIF	
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.963	1.038	
	Kecerdasan Intelektual (X2)	.968	1.034	
	Fasilitas (X3)	.979	1.022	
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)				

Hasil output tersebut menunjukkan variabel X1 memiliki nilai *Tolerance* 0.963 dan nilai VIF 1.038, variabel X2 memiliki nilai *Tolerance* 0.968 dan nilai VIF 1.034, variabel X3 memiliki nilai *Tolerance* 0.979 dan nilai VIF 1.022 hasil tersebut menunjukkan nilai *Tolerance* >0.1 dan nilai VIF <0.10 maka data tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.130	2.311		1.787	.078
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.033	.066	-.058	-.494	.623
	Kecerdasan Intelektual (X2)	-.029	.053	-.064	-.539	.592
	Fasilitas (X3)	-.046	.051	-.104	-.886	.379

a. Dependent Variable: ABS

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser pada tabel diatas menunjukkan X1 dengan nilai sig 0.623, X2 dengan nilai sig 0.592, X3 dengan nilai sig 0.379 artinya semua nilai sig tersebut >0.05 sehinga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.863	3.927		.729	.468
	Kualitas Pelayanan (X1)	.488	.112	.422	4.357	.000
	Kecerdasan Intelektual (X2)	.266	.090	.285	2.953	.004
	Fasilitas (X3)	.213	.087	.234	2.440	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

Hasil penelitian ini dijelaskan tentang persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini. Adapun rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2.863 + 0.488X_1 + 0.266X_2 + 0.213X_3 + e$$

Uji T (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.863	3.927		.729	.468
	Kualitas Pelayanan (X1)	.488	.112	.422	4.357	.000
	Kecerdasan Intelektual (X2)	.266	.090	.285	2.953	.004
	Fasilitas (X3)	.213	.087	.234	2.440	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

1. Uji t kualitas pelayanan (X1)

Diketahui nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $4.357 > t$ tabel 1.993 dan nilai signifikansi 0.000 nilai signifikansi tersebut < 0.05 . Maka dari hasil output tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

2. Uji t Kecerdasan Intelektual (X2)

Diketahui nilai t hitung variabel kecerdasan intelektual (X2) adalah $2.953 > t$ tabel 1.993 dan nilai signifikansi 0.004 nilai signifikansi tersebut < 0.05 . Maka dari hasil output tersebut dapat disimpulkan variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

3. Uji t fasilitas (X3)

Diketahui nilai t hitung variabel fasilitas (X3) adalah $2.440 > t$ tabel 1.993 dan nilai signifikansi 0.017 nilai signifikansi tersebut < 0.05 . Maka dari hasil output tersebut dapat disimpulkan variabel fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.761	3	43.920	12.571	.000 ^b
	Residual	255.044	73	3.494		
	Total	386.805	76			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Kecerdasan Intelektual (X2), Kualitas Pelayanan (X1)						

Berdasarkan hasil uji tabel diatas, diketahui nilai f hitung sebesar $12.571 > 2.73$ f tabel dan nilai signifikansinya 0.000 nilai tersebut < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kecerdasan intelektual (X2), dan fasilitas (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan anggota (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.314	1.869
a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Kecerdasan Intelektual (X2), Kualitas Pelayanan (X1)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)				

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.314 atau sama dengan 31.4%. Artinya variabel kualitas pelayanan (X1), variabel kecerdasan intelektual (X2) dan variabel fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 31.4%.

5. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner yang disebarkan kepada 77 responden, diperoleh hasil seperti berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari hal ini menjadi bukti

bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan anggota sesuai dengan yang diharapkan.

2. Pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 diperoleh hasil bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kecerdasan intelektual memiliki peranan penting untuk meningkatkan kepuasan anggota.

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari berbagai fasilitas tersebut bertujuan untuk menjaga loyalitas dan kepuasan anggota serta menunjukkan bagaimana perusahaan memenuhi kebutuhan anggota

4. pengaruh kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas terhadap kepuasan anggota

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan (X1), kecerdasan intelektual (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependen* kepuasan anggota (Y).

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan (X1), kecerdasan intelektual (X2) dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) pada KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo maka diperoleh kesimpulan Variabel kualitas pelayanan, kecerdasan intelektual dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo. Berdasarkan kesimpulan tersebut peneliti mengusulkan saran yang diharapkan dapat memberikan masukan untuk penelitian selanjutnya, diantaranya penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya untuk menambah variabel penelitian hal ini bertujuan untuk mengetahui hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota dan disarankan menggunakan variabel yang lebih banyak seperti harga, loyalitas dan inovasi produk serta menggunakan sampel yang lebih banyak agar hasil lebih meyakinkan dan memuaskan. Serta disarankan bagi KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo untuk mengadakan pelatihan tentang cara memberikan pelayanan yang baik kepada anggota agar anggota merasa puas dan tidak beralih kepada pesaing. Selain itu KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo sebaiknya lebih meningkatkan promosi agar masyarakat yang belum

menggunakan jasa KSPPS BMT Sejahtera Mandiri Tirtomoyo segera bergabung untuk menjadi anggota dan mengambil pembiayaan sesuai dengan kebutuhan.

DAFTAR REFERENSI

- Arif, M., & Rangkuti, S. (2021). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN INTELEKTUAL TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUN NASIONAL (BTPN) Tbk MEDAN. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.46576/bn.v4i2.1692>
- Fauziah, L., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG PADA BANK BRI UNIT BANDAR BUAT. *Jurnal Matua*, Vol. 3, No. 4, Desember 2021, Hal : 802-813.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Moikalong, E. (2023). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor)*. 9(November), 1001–1017.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Mujib, A., & Muzakkir, J. (2001). *Nuansa-nuansa Psikologi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Jurnal Khazanah Ilmu Berazam*, 3(September), 531–541.
- Parli, Juni Trisnowati, K. B. (2020). Surakarta Management Journal. *Surakarta Management*, 2(1), 103–110.
- Safavi et al. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Tjiptono, & Andi. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.