

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Jember Kota

(The Influence Of service Quality Towards Customer Satisfaction Using ULaMM (Micro Financing Service Unit) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Jember District Unit Loan Service)

Achmad Dwi Effendi, Imam Suroso, N Ari Subagio
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: ad.effendi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk menguji dan membuktikan pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan nasabah ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Jember Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah ULaMM Unit Jember Kota. Metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah responden 108 orang. Kriteria pengambilan sampel yaitu: a) nasabah yang menggunakan jasa ULaMM minimal satu tahun; b) Berusia 21 tahun, karena pada usia tersebut seseorang layak untuk melakukan perjanjian sesuai dengan syarat perjanjian. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 5 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi pendekatan Konfirmatori. hasil analisis menunjukkan bahwa: a) variabel bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, b) variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, c) variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, d) variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan e) variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah.

Abstract

This research was purposed on testing and proving the influences of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy toward ULaMM (Micro Capital Services Unit) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Jember District Unit customer satisfaction. The population in this research are the customer ULaMM Jember District Unit. The method which is used in this research is "purposive sampling" in amount of 108 respondents. The criteria sample taking are: a) customers that use ULaMM service one year-minimum; b) 21 years old, because on that age, a customer in making a deal according to the terms of the agreement. There are 5 variables that used in this research. Analyzing tool which is used in this research is the Confirmatory regression analysis. The results of analysis showing that: a) tangible variable is not significantly influence customer satisfaction, b) reliability variable has significant effect towards customer satisfaction, c) responsiveness variable has significant effect towards customer satisfaction, d) assurance variable has significant effect towards customer satisfaction, and e) empathy variable has significant effect towards customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Kemajuan perekonomian global yang tercermin dari terbukanya perdagangan bebas dan perkembangan teknologi serta informasi mendorong juga pertumbuhan di sektor jasa. Peluang bisnis banyak yang muncul dari sektor ini, demikian pula dengan kesempatan kerjanya yang semakin luas. Di Indonesia perkembangan sektor jasa juga berlangsung pesat. Kenyataan ini mendorong adanya peningkatan minat dan perhatian, baik dari kalangan akademisi maupun praktisi untuk menelaah dan mengkaji berbagai permasalahan dalam sektor jasa. Definisi jasa menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005:16) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Gronroos (dalam Tjiptono dan Candra, 2005:11) mengemukakan Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangible* yang biasanya (tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah nasabah.

Menurut Goethcs & Davis (dalam Tjiptono, 2008:82) kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu

produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002:70). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas, Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat merasa puas atau bahagia.

PT. Permodalan Nasional Madani (persero) atau PNM tersebut sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK). Salah satu bagian dari rencana kerangka kerja PNM pada masa ini adalah ULaMM (unit layanan modal mikro). PNM Sebagai perusahaan jasa yang baru dalam bidang jasa pembiayaan, PT PNM (Permodalan Nasional Madani) dengan kerangka kerja ULaMM sebagai salah satu bidang pada pembiayaan usaha mikro dan kecil menengah (UMKM) telah mampu menunjukkan eksistensinya dalam dunia pembiayaan, dalam 5 tahun terakhir total dana yang tersalurkan PNM sejak berdirinya hingga Desember 2013 mencapai Rp 16,96 triliun, dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 1,46 juta pelaku UMKM. Saat ini PNM memiliki 705 jaringan layanan, yang terdiri 26 cabang, empat cabang pembantu, 97 kluster, dan 577 unit ULaMM yang menjangkau 2.799 kecamatan di seluruh Indonesia. Cabang PNM Salah satunya berada di Jember. PNM membuka cabang di Jember menyusul semakin meningkatnya potensi bisnis usaha mikro kecil (UMK) di Jember. Hasil Badan Pusat Statistik (BPS) provinsi Jawa Timur hingga akhir 2012 mencatat ada 424.151 usaha atau 6,2 % dari total UMKM Jawa Timur yang menjadi penyumbang terbesar pertama dalam bidang UMKM Jawa Timur. Pada tahun pertama 2012 PNM Jember total porto folio kredit Rp 74,8 miliar, kini dalam setahun naik signifikan Rp 140 miliar.

PNM ULaMM Unit Jember Kota sebagai salah satu perusahaan jasa yang mengalami persaingan ketat dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah yang dimiliki, senantiasa berusaha untuk mengembangkan diri terutama dalam memberikan pelayanan maksimal pada nasabah. Pelayanan terhadap nasabah diperlukan suatu perhatian secara mendalam pada segala aspek yang dapat menciptakan kepuasan bagi para nasabah. Kepuasan dapat tercipta dari citra yang baik di mata masyarakat, sehingga akan menjadi salah satu alasan bagi orang dalam memilih jasa pembiayaan terutama ULaMM.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu a. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota? b. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota? c. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota? d. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota? e. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Untuk menguji dan membuktikan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman

ULaMM unit Jember kota; b) Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota; c) Untuk menguji dan membuktikan pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota; d) Untuk menguji dan membuktikan pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota; e) Untuk menguji dan membuktikan pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah "kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ULaMM unit Jember kota.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) unit jember kota PT Permodalan Nasional Madani (PNM) ini merupakan penelitian yang dapat diklasifikasikan sebagai *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (Tjiptono, 2004:56).

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Data merupakan data yang didapat secara tidak langsung dari sumber informasi yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Misalnya berupa laporan-laporan, dokumen, literatur dan bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT PNM (Permodalan Nasional Madani) ULaMM Unit Jember Kota. Penelitian kali ini menggunakan *non probability sampling*, teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2008:217). Teknik pengambilan sampel adalah dengan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2008: 218). Kriteria yang diajukan adalah :

- Menjadi nasabah ULaMM unit Jember kota minimal selama 1 tahun
- Berusia 21 tahun, karena pada usia tersebut seseorang layak untuk melakukan perjanjian sesuai dengan syarat perjanjian.

Penelitian ini menggunakan model regresi *confirmatory* dengan paket program *Analysis Of Moment Structure* (AMOS). Maka besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam interpretasi hasil CFA. Ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi *sampling error* (Ghozali, 2005:64). Ferdinand (2002:51) menyarankan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10. Jumlah sampel minimum menurut Ferdinand yang diperoleh dari jumlah seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dihasilkan (18 indikator x 6 = 108). peneliti memutuskan mengambil sampel 108 responden.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi pendekatan konfirmatori. Analisis data dilakukan melalui kegiatan: a. Mengelompokkan data sejenis dalam suatu tabel (tabulasi). Dan b. Menganalisis data dengan melakukan perhitungan-perhitungan, metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis yang akan digunakan adalah analisis regresi dengan konfirmatori dengan menggunakan software *Analysis of Moment Structure* (AMOS) 5.0.

Analisis pendekatan konfirmatori memiliki karakteristik utama yang membedakan dengan teknik analisis multivariate yang lain. Adapun karakteristik utama dari pendekatan konfirmatori adalah: a) estimasi hubungan ketergantungan ganda (*multivariate dependence relationship*), b) memungkinkan untuk mewakili konsep yang sebelumnya tidak termati dalam hubungan yang ada serta memperhitungkan kesalahan pengukuran dalam proses estimasi. Dan c) Setelah uji asumsi Analisis Konfirmatori terpenuhi, maka dilakukan uji kelayakan model.

Menurut Ferdinand, di dalam Analisis Konfirmatori terdapat langkah-langkah pengembangan model berbasis teori, yaitu: a) langkah pertama yang dilakukan dalam model persamaan regresi adalah mengembangkan model yang memiliki justifikasi model yang kuat. Dalam studi ini, hal tersebut telah tertuang dalam kerangka konseptual. Model persamaan regresi *confirmatory technique*. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan konfirmatori.

b) pengembangan diagram jalur (*Path Diagram*) Pada langkah ini, model akan disajikan dalam sebuah path diagram yang nantinya dapat diestimasi. Dalam diagram path dapat dibedakan 2 kelompok konstruk yaitu: 1) Konstruk eksogen dalam penelitian ini adalah legitimasi, *Brand Loyalty* oposisi, integrasi dan mempertahankan anggota serta membantu dalam penggunaan merek. 2) Konstruk endogen, adalah *Brand Loyalty*.

c) persamaan regresi dibangun dengan pedoman sebagai berikut: variabel endogen = variabel eksogen + eror.

Persamaan yang dihasilkan pada studi ini adalah persamaan regresi, karena tujuan ini adalah ingin mengetahui hubungan kausalitas antar variabel yang diteliti. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \lambda_1 X_1 + \lambda_2 X_2 + \lambda_3 X_3 + \lambda_4 X_4 + \lambda_5 X_5 + e$$

dimana:

Y : Kepuasan nasabah; X_1 : Bukti fisik

X_2 : Kehandalan;

X_3 : Daya tanggap

X_4 : Jaminan;

X_5 : Empati

λ : *Standar Loading* e : *Error*

d) Matriks input yang digunakan dalam penelitian ini adalah kovarians. Teknik estimasi yang digunakan adalah *Maximum Likelihood Estimations*, dengan menggunakan 2 macam pengujian yaitu:

1) Teknik *Confirmatory Factor Analysis*' Uji Kesesuaian Model (*Goodness - of - fit Test*) *Confirmatory factor analysis* yang digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi - dimensi yang menjelaskan faktor laten.

Tabel 1. Uji Kesesuaian Model

No	<i>Goodness-of-fit-index</i>	<i>Cut-of-value</i>
1	X^2 -chi-square	Diharapkan kecil
2	<i>Significance Probability</i>	≥ 0,05
3	RMSEA	≤ 0,08
4	GFI	≥ 0,90
5	AGFI	≥ 0,90
6	CMNI	≤ 2,00
7	TLI	≥ 0,95
8	CFI	≥ 0,95

Sumber : Ferdinand (2002: 165)

Uji Signifikansi bobot faktor adalah nilai *Lambda* atau *Factor Loading* dan bobot Faktor (*Regression Weight*).

2) Teknik *Full Structural Equation Model*. Pengujian *Structural Equation Model* juga dilakukan dengan 2 macam pengujian, yaitu: Uji Kesesuaian Model (*Goodness-of-fit Test*) dan uji Kausalitas (*Regression Weight*)

e) Masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala - gejala sebagai berikut: *Standart error* untuk satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar. Program tidak mampu menghasilkan matriks informasi yang seharusnya disajikan. Munculnya angka-angka aneh, seperti *varians error* yang negatif. Dan muncul korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang diperoleh.

f) evaluasi kriteria *Goodness of fit*. Pada langkah inikesesuaian model dievaluasi, melalui telaah terhadap beberapa kriteria *Goodness of fit*. Untuk tindakan pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan telah memenuhi asumsi *confirmatory technique*.

g) interpretasi dan Identifikasi model. Langkah yang terakhir adalah menginterpretasikan model dan modifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Setelah model diestimasi, residualnya harus kecil atau mendekati nol dan distribusi frekuensi dan kovarian residual harus bersifat simetrik.

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Analisis Konfirmatori

Hasil pengujian normalitas atau *assessment of normality* (CR) memberikan nilai CR sebesar 1,655 terletak diantara

-1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$ ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa data bersifat *multivariate* normal. Selain itu juga data bersifat univariat normal juga ditunjukkan oleh semua nilai *critical ratio* semua indikator diantara -1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$ ($\alpha = 0,05$).

Hasil pengujian memberikan nilai *determinant of sample covariance matrix* sebesar 53,217. Nilai ini jauh dari angka nol sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis, sehingga data dapat dilanjutkan sebagai data dalam penelitian ini.

Hasil uji *outliers* pada penelitian dapat dilihat pada *mahalanobis distance* atau *mahalanobis d-squared*. Untuk menghitung nilai *mahalanobis distance* berdasarkan nilai *Chi Square* pada derajat bebas (jumlah variabel indikator dan variabel) pada tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 36,41503 (berdasarkan Tabel distribusi X^2 df 24). Hasil uji outlier menunjukkan tidak ada satupun kasus yang memiliki nilai *Mahalanobis distance* lebih besar dari 36,41503, maka dapat disimpulkan tidak ada *multivariate outlier* dalam penelitian.

Tabel 2. Indeks Kesesuaian Model

Kriteria	Nilai <i>cut-off</i>	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	73,287	Baik
Sig.	> 0,05	0,285	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,072	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,924	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,849	Marginal
CMIN/DF	≤ 2 atau 3	1,911	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,914	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,954	Baik

Sumber: data diolah 2015

Tabel 3. Hasil Pengujian Kausalitas

variabel	Koefisien jalur	CR	probabilitas	keterangan
X1 → Y	0,235	1,783	0,067	Tidak Signifikan
X2 → Y	0,520	2,705	0,008	Signifikan
X3 → Y	0,548	2,879	0,004	Signifikan
X4 → Y	0,283	2,430	0,015	Signifikan
X5 → Y	0,326	2,576	0,011	Signifikan

Sumber: data diolah 2015

Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari *Confirmatory Factor Analysis*, menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM. Hasil pengujian koefisien dari *Confirmatory Factor Analysis*, menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa

pinjaman ULaMM unit Jember kota. Sedangkan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan, “ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah ditolak. sedangkan hipotesis yang menyatakan “ ada pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM unit Jember kota” adalah diterima.

1) Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penilaian dari hasil penelitian menunjukkan variabel bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil lapangan yang dirangkum dalam distribusi jawaban responden menunjukkan pada indikator $X_{1,1}$ kerapian penampilan karyawan 58,3% menjawab setuju, pada indikator $X_{1,2}$ kondisi bangunan gedung 55,6% menjawab sangat setuju dan pada indikator $X_{1,3}$ fasilitas penunjang 65,7% menjawab setuju. hasil rangkuman bukti fisik yang diukur dengan kerapian penampilan karyawan, kondisi gedung dan fasilitas penunjang adalah sudah baik. *Tangible* (bukti fisik) yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* (bukti fisik) ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah. Pernyataan ini sesuai dengan hasil Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel bukti fisik sebesar 0,235 atau 23,5% dengan arah positif tetapi tidak signifikan. Hal ini dikarenakan nasabah tidak terlalu memperhatikan bukti fisik yang meliputi kerapian penampilan karyawan, kondisi fisik gedung dan fasilitas penunjang yang merupakan dimensi kualitas layanan. Berdasarkan hasil telaah yang dilakukan peneliti, hal ini lebih dikarenakan nasabah lebih mementingkan variabel daya tanggap yang diwakili indikator kesigapan karyawan, kemampuan cepat dan tanggap dalam melayani nasabah serta kemampuan penanganan keluhan nasabah dan variabel kehandalan dengan indikator kecepatan dan ketepatan, penyediaan informasi yang dibutuhkan serta pelayanan secara profesional dalam bekerja, yang menjadi faktor lebih penting bagi nasabah yang terkait dengan pencairan kredit permodalan mikro PNM ULaMM unit Jember kota.

2) Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kehandalan sebesar 0,520 atau 52% dengan arah positif. Kehandalan sebagai kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan penanganan administrasi kepada calon nasabah atau nasabahnya, adanya karyawan yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabahnya terkait permasalahan yang ada, dan karyawan yang berusaha dalam melaksanakan tugas dengan benar dan sungguh-sungguh secara profesional, telah membentuk adanya rasa sesuai dan sikap percaya pada nasabahnya karena dalam hal

ini nasabah telah merasakan adanya pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkannya atau selaras dengan kepentingannya.

3) Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel daya tanggap sebesar 0,548 atau 54,8% dengan arah positif. Daya tanggap sebagai kemampuan para karyawan untuk dapat membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap dan ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah adalah baik, dengan artian lain bahwa adanya kemampuan dalam penangan keluhan nasabah mengenai permasalahan yang berhubungan jasa yang ditawarkan dan proses administrasi jasa yang digunakan oleh nasabahnya, adanya kesigapan karyawan untuk cepat dan tanggap dalam melayani nasabah dan hal ini merupakan hal yang sangat diharapkan oleh nasabah dalam mengatasi permasalahan yang dihadapinya, dan adanya karyawan yang mampu memberikan informasi dan keterangan terkait dengan layanan yang dibutuhkan oleh nasabahnya, telah menciptakan adanya rasa gembira dan sesuai dengan harapan nasabahnya atau nasabahnya sehingga nasabah akan merasa nyaman dan tidak merasa cemas dalam menghadapi segala permasalahannya yang sedang dihadapinya.

4) Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel jaminan sebesar 0,283 atau 23,8% dengan arah positif. Jaminan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah dengan perhatian atau kepedulian karyawan terhadap nasabah adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, adanya karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya, dan adanya jaminan atau ganti rugi dari pihak perusahaan apabila terjadi kesalahan, telah menciptakan adanya rasa percaya dan menjadikan nasabah merasa lebih nyaman dan tenang terhadap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir dan cemas sehingga hal ini akan menjadikan nilai atau manfaat bagi nasabah.

5) Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel empati sebesar 0,326 atau 32,6% dengan arah positif. Empati sebagai kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf penyedia layanan dan hal ini berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya kemampuan komunikasi karyawan dalam menanyakan keluhannya atau permasalahan yang sedang dihadapi nasabahnya, adanya kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dalam memproses percepatan prosedur yang sedang dilakukannya dan adanya perhatian pihak perusahaan secara personal kepada nasabah dalam menangani permasalahan sehingga

menjalin hubungan personal yang baik, telah menjadikan nasabah merasa lebih nyaman terhadap dan sesuai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan sehingga persepsi kinerja layanan akan lebih tinggi daripada kepentingan nasabah, dalam hal ini kinerja pelayanan benar memberikan kenyamanan pada nasabah agar nasabah merasa terpuaskan.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) Bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM Unit Jember Kota; b) Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM Unit Jember Kota dengan arah positif. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya keandalan kinerja pelayanan yang akurat maka akan meningkatkan adanya kepuasan nasabah; c) Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM Unit Jember Kota dengan arah positif. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggannya maka akan meningkatkan adanya kepuasan nasabah; d) Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM Unit Jember Kota dengan arah positif. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya jaminan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan maka akan meningkatkan adanya kepuasan nasabah; e) Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM Unit Jember Kota dengan arah positif. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya empati yang dimiliki oleh penyedia layanan maka akan meningkatkan adanya kepuasan nasabah.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada manajer unit dan seluruh karyawan PNM ULaMM unit Jember kota yang telah meluangkan waktunya serta membantu dalam proses penyelesaian artikel ini, baik dalam pengumpulan data dan kesediaannya menjadi responden.

Daftar Pustaka

- Agusty Ferdinand. 2002. **Structural Equation Modelling dalam Penelitian manajemen**. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Imam Ghozali. 2005. **Analisis Multivariate SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran Perspektif. Asia Buku I. Terjemahan: Tjiptono, Fandy. Cetakan Pertama**. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- PT. Permodalan Nasional Madani (persero). 2009. **Manual book versi 01**. PT. PNM. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono & Candra, Gregorius. 2005. **Service, Quality and Satisfaction**. penerbit Andi. Yogyakarta.