

## **Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo**

Andi Yuniarti<sup>1</sup>, Jumardil Awal<sup>2</sup>, Akbar<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 220 nasabah aktif dengan sampel sebanyak 69 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,428 yang berarti setiap peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,428 satuan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,639 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel, sementara nilai koefisien determinasi sebesar 0,411 menjelaskan bahwa 41,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, meliputi ketepatan waktu, sopan santun, kenyamanan, dan ketuntasan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Koperasi*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of employee service quality on customer satisfaction at the Binawarga Salobulo Cooperative, Wajo Regency. The background of this study is based on the importance of service quality as a major factor in creating and maintaining customer satisfaction and loyalty amidst increasingly fierce competition among financial institutions. This study uses a quantitative approach with a causal associative design. The population in this study amounted to 220 active customers with a sample of 69 respondents selected using a purposive sampling technique. The results show that employee service quality has a positive effect on customer satisfaction, with a regression coefficient value of 1.428, meaning that every increase in service quality will increase customer satisfaction by 1.428 units. The correlation coefficient value of 0.639 indicates a strong and positive relationship between the two variables, while the determination coefficient value of 0.411 explains that 41.1% of the variation in customer satisfaction can be explained by employee service quality. These findings confirm that the better the quality of service provided, including timeliness, courtesy, comfort, and completeness of service, the higher the level of customer satisfaction at the Binawarga Salobulo Cooperative, Wajo Regency.*

**Keyword:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Cooperatives*

## **PENDAHULUAN**

Persaingan yang semakin ketat di sektor keuangan menuntut setiap lembaga jasa, termasuk koperasi, untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Dalam konteks ekonomi modern, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberlangsungan lembaga keuangan (Misbach et al., dalam Razak & Finnora, 2021). Layanan yang cepat, tepat, dan sopan merupakan cerminan profesionalisme lembaga serta berperan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah (Tjiptono, 2024).

Koperasi sebagai lembaga ekonomi rakyat berasaskan asas kekeluargaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Anis Desinta (2019), koperasi merupakan wadah ekonomi yang bertujuan untuk kepentingan bersama, dengan prinsip keanggotaan sukarela dan partisipatif. Pada awalnya, koperasi di Indonesia berfokus pada kegiatan simpan pinjam, namun kini berkembang menjadi lembaga ekonomi yang juga bergerak dalam penyediaan barang dan jasa konsumsi. Perkembangan tersebut menunjukkan peran koperasi yang semakin vital dalam menopang perekonomian nasional, baik di sektor formal maupun informal.

Berdasarkan data dari DataIndonesia.id (2024), jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 131.617 unit, meningkat sebesar 1,15% dibandingkan tahun sebelumnya. Data dari Kementerian Koperasi dan UKM (2024) juga mencatat bahwa pada akhir tahun 2024 terdapat 130.119 koperasi aktif, yang menunjukkan adanya revitalisasi dan konsolidasi pasca pembubaran koperasi tidak aktif. Sementara itu, menurut Buku 100 Koperasi Besar Indonesia 2025 yang diterbitkan oleh Majalah Peluang, total aset 300 koperasi besar di Indonesia mencapai Rp96,53 triliun, dengan volume usaha Rp80,85 triliun dan jumlah anggota 9,16 juta orang. Data tersebut menunjukkan potensi besar koperasi dalam memperkuat perekonomian nasional. Namun, keberhasilan koperasi tidak hanya diukur dari kemampuan finansialnya, tetapi juga dari kemampuannya memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan anggotanya.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Menurut Zaid (2021), dimensi utama kualitas layanan mencakup ketepatan waktu, sopan santun, konsistensi, kenyamanan, ketuntasan, dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, kepuasan nasabah diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Hamzah, 2019; Soliha & Cavarela, 2019). Apabila layanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan meningkat, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas dan rekomendasi positif terhadap lembaga tersebut.

Hasil observasi awal yang dilakukan pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai pelayanan pegawai sudah baik, terutama dalam hal keramahan dan ketepatan waktu. Namun, masih ditemukan beberapa keluhan terkait kecepatan respon dan penjelasan informasi produk. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan berkelanjutan dalam aspek pelayanan agar koperasi dapat mempertahankan tingkat kepuasan dan loyalitas anggotanya di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas layanan merupakan aspek fundamental dalam mempertahankan kepercayaan nasabah

serta menentukan keberhasilan koperasi dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah pada koperasi tersebut.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoretis maupun praktis. Bagi penulis, penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pemahaman tentang pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bagi Koperasi Binawarga Salobulo, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai guna mempertahankan loyalitas nasabah. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan mikro.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen layanan, tetapi juga memiliki implikasi praktis dalam peningkatan kinerja dan daya saing koperasi di tingkat lokal maupun nasional.

### ***Kualitas Layanan Pegawai***

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Menurut J. Supranto (2020), kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang mencakup dimensi kinerja, ketepatan, dan keandalan. Fandi Tjiptono (2020) menegaskan bahwa layanan merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, tetapi memiliki nilai strategis dalam menciptakan kepuasan. Dalam konteks lembaga keuangan seperti koperasi, kualitas layanan menjadi aspek yang sangat vital karena berhubungan langsung dengan kepercayaan dan kenyamanan nasabah.

Layanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuan pegawai dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Kasmir (2021) menjelaskan bahwa layanan yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai menjadi representasi langsung dari citra lembaga; oleh karena itu, setiap interaksi dengan nasabah harus dilakukan dengan profesionalisme dan empati yang tinggi.

Menurut Zaid (2021), terdapat enam indikator utama yang menggambarkan kualitas layanan, yaitu ketepatan waktu, sopan santun, konsistensi, kenyamanan, ketuntasan, dan ketepatan. Ketepatan waktu menggambarkan keandalan lembaga dalam memenuhi janji pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan. Sopan santun berkaitan dengan sikap ramah, hormat, dan beretika dari pegawai kepada nasabah. Konsistensi menunjukkan kestabilan pelayanan yang tidak berubah dari waktu ke waktu, sehingga menumbuhkan rasa percaya. Kenyamanan berkaitan dengan suasana fisik, keamanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Ketuntasan menggambarkan kemampuan pegawai menyelesaikan kebutuhan nasabah hingga tuntas tanpa menimbulkan masalah baru, sedangkan ketepatan mencerminkan akurasi informasi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara profesional.

Menurut Soliha dan Cavarela (2019), kualitas layanan yang baik memiliki korelasi langsung dengan kepuasan pelanggan. Layanan yang cepat, sopan, dan sesuai prosedur akan memberikan kesan positif yang berdampak pada peningkatan loyalitas. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak komunikatif, dan tidak akurat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong pelanggan beralih ke lembaga lain. Misbach et al. dalam Razak dan Finnora (2021) menegaskan bahwa perbaikan kualitas layanan merupakan strategi penting untuk meningkatkan daya saing lembaga keuangan. Oleh karena itu, koperasi perlu secara berkelanjutan melatih pegawai, memperbaiki sistem layanan, serta memantau kepuasan nasabah untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Kualitas layanan dalam konteks koperasi tidak hanya bersifat transaksional tetapi juga relasional. Artinya, pelayanan yang diberikan pegawai tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan sesaat, tetapi juga untuk membangun hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan dan rasa memiliki antaranggota. Interaksi yang harmonis dan komunikasi yang terbuka antara pegawai dan nasabah akan memperkuat nilai-nilai kekeluargaan yang menjadi ciri khas koperasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pegawai merupakan pondasi utama dalam menjaga keberlangsungan hubungan antara koperasi dan anggotanya.

### ***Kepuasan Nasabah***

Kepuasan nasabah merupakan aspek psikologis yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan hasil yang diterima dari suatu layanan. Poerwadarminta (2020) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang, tenang, dan lega setelah terpenuhinya harapan seseorang. Kotler dalam Khatimah (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja aktual produk atau jasa sesuai bahkan melebihi ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil layanan tidak memenuhi harapan tersebut.

Tjiptono (2024) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu organisasi jasa. Pelanggan yang puas akan menunjukkan perilaku positif seperti kesetiaan, pembelian ulang, dan rekomendasi kepada pihak lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas cenderung berhenti menggunakan layanan dan menyebarkan pengalaman negatif yang dapat merusak citra lembaga. Dalam konteks koperasi, kepuasan nasabah menjadi tolok ukur keberhasilan dalam menjaga kepercayaan anggota dan kelangsungan hubungan jangka panjang.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, terdapat tiga indikator utama kepuasan pelanggan, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kesesuaian harapan mengukur sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi nasabah, mencakup aspek kecepatan, keramahan, dan ketepatan informasi. Minat berkunjung kembali menggambarkan keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan koperasi di masa mendatang, yang menunjukkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan yang tinggi. Sedangkan kesediaan merekomendasikan menunjukkan loyalitas nasabah, di mana nasabah yang puas akan secara sukarela menyarankan koperasi kepada orang lain.

Menurut Hamzah (2019), kepuasan nasabah dalam lembaga keuangan juga dipengaruhi oleh faktor emosional seperti rasa percaya, keamanan, dan perhatian yang diberikan pegawai. Faktor-faktor ini sering kali lebih menentukan dibandingkan aspek fungsional seperti produk atau bunga pinjaman. Nasabah yang merasa dihargai dan dilayani dengan penuh perhatian akan cenderung memiliki persepsi positif terhadap

lembaga dan menunjukkan komitmen jangka panjang.

Selain itu, kepuasan nasabah juga memiliki implikasi strategis terhadap keberlanjutan lembaga. Pelanggan yang puas tidak hanya memberikan kontribusi ekonomi melalui transaksi berulang, tetapi juga menjadi duta promosi melalui rekomendasi positif. Oleh karena itu, bagi koperasi, menjaga kepuasan nasabah berarti menjaga stabilitas keanggotaan dan memperkuat reputasi lembaga di tengah persaingan yang semakin ketat.

### ***Hubungan antara Kualitas Layanan Pegawai dan Kepuasan Nasabah***

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi. Tjiptono (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan karena menjadi cerminan langsung dari nilai yang dirasakan pelanggan terhadap lembaga. Pelayanan yang tepat waktu, ramah, dan sesuai harapan akan menciptakan pengalaman positif yang memperkuat rasa puas dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, layanan yang lambat, kurang komunikatif, atau tidak akurat akan menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga.

Soliha dan Cavarela (2019) menjelaskan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan bersifat positif, artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Dalam konteks koperasi, pegawai memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan karena mereka berinteraksi langsung dengan nasabah. Sikap sopan, empati, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan.

Kualitas layanan yang baik juga berimplikasi pada pembentukan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan lebih cenderung untuk melakukan transaksi ulang, merekomendasikan koperasi kepada pihak lain, dan mempertahankan keanggotaannya. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga menjadi strategi jangka panjang dalam memperkuat loyalitas dan kepercayaan terhadap koperasi.

Secara konseptual, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai koperasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Keduanya saling berhubungan secara positif dan membentuk siklus yang berkelanjutan: layanan yang berkualitas menumbuhkan kepuasan, dan kepuasan mendorong peningkatan loyalitas serta keberlanjutan lembaga.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2020). Pendekatan kuantitatif dipilih karena berfokus pada pengujian hipotesis secara objektif melalui analisis data numerik, sehingga hasil penelitian dapat diukur secara statistik. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah kualitas layanan pegawai, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo.

Penelitian dilaksanakan di Koperasi Binawarga Salobulo, Kecamatan Sajoanging, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena koperasi tersebut merupakan lembaga simpan pinjam yang aktif dan memiliki jumlah anggota yang cukup banyak, sehingga relevan untuk dikaji dari aspek kualitas layanan pegawai. Waktu

pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari Februari hingga April 2025.

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh nasabah aktif Koperasi Binawarga Salobulo yang berjumlah 220 orang. Mengingat keterbatasan waktu dan biaya, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Handayani, 2020). Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 69 responden. Jumlah tersebut dianggap representatif dan memadai untuk dilakukan analisis statistik terhadap hubungan antarvariabel.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden di Koperasi Binawarga Salobulo. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang diadaptasi dari teori kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber pendukung seperti laporan internal koperasi, literatur ilmiah, jurnal penelitian terdahulu, serta data statistik yang relevan dari lembaga resmi seperti DataIndonesia.id dan Kementerian Koperasi dan UKM.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran umum mengenai aktivitas pelayanan koperasi dan perilaku pegawai dalam melayani nasabah. Kuesioner menjadi instrumen utama yang digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai variabel penelitian, dengan menggunakan skala Likert lima poin mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) sesuai pedoman dari Sugiyono (2020). Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data penunjang seperti profil koperasi, jumlah anggota, serta catatan terkait aktivitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner selanjutnya diolah melalui beberapa tahap. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keandalan instrumen penelitian. Uji validitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai  $\alpha$  lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2020). Tahap berikutnya adalah analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan pegawai (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Analisis ini dilengkapi dengan uji koefisien korelasi (r) untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh pada taraf kepercayaan 95%. Seluruh proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22.

Selain analisis kuantitatif, peneliti juga melakukan triangulasi data sederhana dengan cara membandingkan hasil kuesioner dan hasil observasi di lapangan. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian sesuai dengan kondisi nyata serta memperkuat validitas hasil penelitian. Berdasarkan hasil analisis, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, serta menunjukkan bahwa kualitas layanan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, metode penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan pegawai dan

kepuasan nasabah melalui pendekatan kuantitatif yang sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X1	0,408	0,236	VALID
X2	0,370	0,236	VALID
X3	0,381	0,236	VALID
X4	0,501	0,236	VALID
X5	0,325	0,236	VALID

Sumber : Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025).

Dari tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pernyataan kuesioner dari variabel Kualitas Layanan Pegawai (X) dinyatakan sah atau valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Y1	0,364	0,236	VALID
Y2	0,374	0,236	VALID
Y3	0,470	0,236	VALID
Y4	0,379	0,236	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Dari tabel, dapat disimpulkan bahwa setiap kuesioner dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan sah dan valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
Kualitas Layanan Pegawai	0,623	5
Pengambilan Keputusan Muzakki	0,628	4

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Berdasarkan hasil uji reabilitas, diketahui bahwa semua pernyataan dari variabel kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (>60). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk variabel kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini reliabel.

**Tabel 4. Regresi Linear Sederhana (Coefficients<sup>a</sup>)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.075	1.912		6.923	.000
Kualitas layanan pegawai	1.428	.233	.621	6.56	.115

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Nilai konstanta sebesar 16,075 menunjukkan bahwa ketika kualitas layanan pegawai bernilai nol, tingkat kepuasan nasabah berada pada nilai dasar 16,075. Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan sebesar 1,428 dengan arah positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan pegawai akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,428 satuan.

**Tabel 5. Koefisien Relasi**

Correlations		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.639*
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	69	69
Y	Pearson Correlation	.639*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	69	69

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Hasil uji korelasi menunjukkan nilai koefisien Pearson sebesar 0,633 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan pegawai dan kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Nilai korelasi sebesar 0,633 termasuk dalam kategori hubungan kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

**Tabel 6. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 <sup>a</sup>	.0411	.402	.918
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Nilai R Square sebesar 0,411 atau 41,1% menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pegawai mampu menjelaskan 41,1% variasi perubahan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti harga, fasilitas, lokasi, maupun persepsi nilai terhadap layanan koperasi.

**Tabel 7. Uji Parsial T**

Variabel	B (Koefisien)	Std. Error	t	Sig. (p-value)
(Konstanta)	16.075	1.912		6.923
X	1.428	.233	.621	6.56

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2025)

Nilai *t* hitung sebesar 6,56 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pegawai memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, nilai *standard error* sebesar 0,233 menandakan tingkat penyimpangan atau kesalahan prediksi yang relatif kecil, sehingga model regresi dapat dikatakan baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y = 16,075 + 1,428X$ , yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,428 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif ini menunjukkan adanya hubungan searah antara kedua variabel, di mana peningkatan mutu pelayanan pegawai diikuti oleh meningkatnya kepuasan nasabah.

Hasil ini diperkuat oleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,633 yang menunjukkan hubungan positif dan cukup kuat antara kualitas layanan pegawai dengan kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,411 mengindikasikan bahwa 41,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pegawai, sedangkan sisanya 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas, harga, lokasi, dan citra lembaga. Nilai  $t$  hitung sebesar 6,56 dengan arah positif memperkuat bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kepuasan nasabah, meskipun secara statistik tingkat signifikansinya berada sedikit di atas batas konvensional 0,05.

Temuan ini konsisten dengan pendapat Tjiptono (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena menjadi tolok ukur langsung terhadap persepsi nilai dan pengalaman pelanggan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun sikap pegawai, maka semakin besar pula peluang tercapainya kepuasan pelanggan. Demikian pula Soliha dan Cavarela (2019) menjelaskan bahwa pelanggan yang merasa puas atas layanan yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan jasa dan memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain.

Dalam konteks koperasi, hasil ini menunjukkan bahwa peran pegawai sebagai pemberi layanan langsung memiliki kontribusi besar dalam membangun persepsi positif anggota terhadap lembaga. Pelayanan yang cepat, ramah, dan komunikatif menjadi faktor dominan dalam menciptakan kepuasan. Karyawan yang mampu menanggapi keluhan dengan baik, menjaga sikap sopan santun, serta memberikan solusi secara tuntas akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, sikap acuh, dan kurangnya komunikasi dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas anggota.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas layanan bukan hanya aspek teknis tetapi juga emosional dan relasional, karena melibatkan pengalaman subjektif pelanggan terhadap perlakuan yang diterimanya. Hal ini sejalan dengan pandangan Kasmir (2021) yang menegaskan bahwa kualitas layanan mencerminkan citra lembaga secara keseluruhan. Koperasi yang mampu menjaga kualitas pelayanan pegawai akan lebih mudah memperoleh kepercayaan, meningkatkan loyalitas anggota, dan memperkuat daya saing di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat.

Secara praktis, temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia koperasi melalui pelatihan pelayanan prima, penguatan etika kerja, serta peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam melayani nasabah. Upaya perbaikan berkelanjutan dalam aspek pelayanan akan menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas anggota, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Binawarga Salobulo Kabupaten Wajo. Hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan  $Y = 16,075 + 1,428X$ , yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,428 satuan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,633 menandakan adanya hubungan yang kuat dan searah antara kedua variabel, sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,411 menunjukkan bahwa 41,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pegawai, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil ini mempertegas bahwa kualitas layanan yang diberikan pegawai koperasi meliputi aspek ketepatan waktu, kesopanan, kenyamanan, dan ketuntasan pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas yang dirasakan oleh nasabah terhadap koperasi. Dengan demikian, kualitas layanan pegawai dapat dikatakan sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan lembaga koperasi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan anggotanya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Purwanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Mega Auto Central Finance (MACF) Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(1), 8–19. Retrieved from <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/4>.
- Agus Purwanto, Suharjum, Fuji Pratiwi, & Andi Sumangelipu. (2025). Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 4(1), 1–8. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/130>.
- Andi Bau Salman, Muzakkir, & Naida. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 37–43. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/58>.
- Andi Bau Salman, Agus Purwanto, Indra Heri Rukmana, & Air Rangga. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 3(1), 45–56. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/99>.
- Anis Desinta. (2019). *Koperasi sebagai Wadah Ekonomi Rakyat*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fuji Pratiwi. (2023). Analisis Pengaruh Dukungan Sosial dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian di Polres Wajo. *Precise Journal of Economic*, 2(2), 1–16. Retrieved from <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/80>.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang:

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hamzah. (2019). *Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handayani, T. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2021). *Manajemen Perbankan dan Kualitas Pelayanan Jasa Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Misbach, I., Razak, A., & Finnora, F. (2021). Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan pelanggan lembaga keuangan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Modern*, 8(2), 55–66.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2020). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salman, A. B., Jamaluddin, A., Bakti, A., & Rama. (2022). Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 32–51. Retrieved from <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/18>.
- Soliha, E., & Cavarela, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45–56.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahida. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KSP Bakti Huria Cabang Anabanua Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(1). Retrieved from <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/7>.
- Tjiptono, F. (2024). *Strategi Pemasaran Jasa: Menciptakan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zaid, M. 2021. Analisis Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Keuangan*, 9(1), 33–42.
- Yuniarti, A., Hartono, K., & Fahmi. (2022). Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan pada Baitul Maal Wat Tamwil As'adiyah Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 87–96.
- Yuniarti, A., Hartono, K., & Nurwirum, N. (2023). Pengaruh Sikap Relatif dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Lucki Cell Pompanua Kabupaten Bone. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 44-52.