



## PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN BUMDES

Neli Muna Amalia, Suchatiningsih DWP, Jarot Tri Bowo Santoso

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima, 9 April 2020  
Disetujui, 17 Juni 2020  
Dipublikasikan, 31  
Agustus 2020

#### Keywords:

Assurance; Consumers;  
Satisfaction; Empathy;  
Reliability;  
Responsiveness; Tangible  
Assets

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Sumber Arto Desa Kenteng Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang, baik secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan BUMDes Sumber Arto yang berjumlah 114 orang, dan sampel diambil sebanyak 88 orang dengan teknik proporsional random sampling. Metode pengumpulan data dengan dokumentasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil uji regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa  $Y = 4,975 + 0,184X_1 + 0,357X_2 + 0,163X_3 + 0,480X_4 + 0,107X_5 + e$ . Penelitian menyatakan bukti fisik berpengaruh positif sebesar 2,236, keandalan berpengaruh positif sebesar 3,938, daya tanggap berpengaruh positif sebesar 3,507, jaminan berpengaruh positif sebesar 6,801 dan empati berpengaruh positif sebesar 2,207. Sedangkan secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh sebesar 92,5% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Simpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng.

### Abstract

The aims of this study are to determine the effect of tangible assets, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction of Village-Owned Enterprises Sumber Arto Kenteng Village, Bandungan District, Semarang Regency, both simultaneously and partially. The research population was all consumers of Village-Owned Enterprises Sumber Arto which was 114 people while the sampling technique was *proportional random sampling* so that the sample used was 88 people. Data collection methods in the form of documentation and questionnaires. Data analysis method used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. The result of regression test conducted showed that  $Y = 4,975 + 0,184X_1 + 0,357X_2 + 0,163X_3 + 0,480X_4 + 0,107X_5 + e$ . The research stated that tangible assets affected positively by 2,236; reliability affected positively by 3,938; responsiveness affected positively by 3,507; assurance affected positively by 6,801 and empathy affected positively by 2,207. Simultaneously, tangible assets, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affected by 92,5% on consumers' satisfaction and the rest is influenced by other factors not examined in this study. The conclusion of this recent study is that there is an effect of tangible assets, reliability, responsiveness, assurance, and empathy either partially or simultaneously on consumers' satisfaction of Village-Owned Enterprises Sumber Arto Desa Kenteng.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:  
Gedung L3 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: Nelimunaamalia@gmail.com

p-ISSN 2723-4495  
e-ISSN 2723-4487

## PENDAHULUAN

Pembangunan sebagai salah satu cara meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemerintah selalu mengedepankan kesejahteraan sebagai tujuan dari setiap kebijakan yang ada. Apalagi setelah adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) terbuka lebar.

Komunitas Ekonomi Asean yang saat ini sedang berjalan, mungkin menjadi sebuah kesempatan namun pada saat bersamaan juga merupakan malapetaka bagi pertanian kita, terutama sektor hortikultura. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Perdagangan, berniat untuk lebih giat mengerjakan potensi ekspor produk hortikultura, terutama buah eksotis. Ini menargetkan penjualan ke negara lain tumbuh antara 14,5% dan 15,5% (Soesilowati dan Sucihatningsih, 2015)

Pada masa pemerintahan Joko Widodo-Jusuf Kalla pemerintah menekankan pada konsep Nawacita yang berisi Sembilan cita-cita yang menjadi fokus dalam lima tahun kepemimpinannya sebagai upaya mewujudkan Indonesia yang lebih mandiri salah satunya sektor ekonomi. Salah satu poin yang terkandung dalam Nawacita adalah membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan, dibuktikan dengan adanya pengesahan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam peraturan tersebut Desa memiliki hak otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya serta memiliki kemandirian dalam mengelola keuangan dan alokasi dana desa yang didalamnya termasuk hak untuk memiliki kekayaan asset desa.

Pembangunan ekonomi daerah yang kuat dan berkelanjutan menurut Satria (2009) merupakan sebuah kolaborasi yang efektif antara pemanfaatan sumber daya yang ada, masyarakat dan pemerintah. Menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang dimaksud dengan Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Salah satu kebijakan otonomi daerah adalah pemerintah daerah memberikan keleluasaan bagi masing-masing desa mengembangkan potensi yang ada pada masing-masing desa untuk menambah pendapatan desa dan melindungi usaha masyarakat desa dari ancaman pemodal besar. Salah satunya dengan mendirikan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagaimana amanat UU No. 6 Tahun 2014 tentang tentang Desa dimaksudkan untuk mendayagunakan segala potensi ekonomi, kelembagaan perekonomian, serta potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Samsir (2016) menyatakan sebagai lembaga usaha ekonomi desa, pembentukan dan pengelolaan BUMDes dimaksudkan sebagai instrumen seluruh kegiatan ekonomi mandiri desa (peningkatan Pendapatan Asli Desa/pades dan kesejahteraan masyarakat desa), baik yang berkembang menurut adat istiadat/budaya setempat (kearifan lokal), maupun kegiatan perekonomian yang diserahkan untuk dikelola oleh masyarakat desa

Pendirian BUMDes merupakan perwujudan dari pengelolaan ekonomi produktif desa yang dilakukan secara kooperatif, partisipatif, emansipatif, transparansi, akuntabel, sustainable. Oleh karena itu, menurut Kurniawan (2016) perlu upaya serius untuk menjadikan pengelolaan BUMDes tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, profesional, dan mandiri Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal terkendalanya masalah manajemen yang belum sempurna menyebabkan belum maksimalnya pendapatan yang diterima Desa Kenteng. Setiap usaha tentunya harus menghasilkan keuntungan begitu pula dengan BUMDes Sumber Arto yang dikelola oleh Desa Kenteng tujuannya untuk mewujudkan masyarakat Desa yang Sejahtera.

Menurut Adnyana (2013) dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah harus cepat dapat mengidentifikasi sektor-sektor potensial sebagai motor penggerak pembangunan daerah, terutama melalui upaya

pengembangan potensi Pendapatan Daerah yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Konsep Otonomi Daerah yang menekankan aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektif, sehingga dalam penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan sumber-sumber pembiayaan, terkait dengan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab secara proporsional dibidang pendapatan daerah yang diwujudkan dengan pemanfaatan potensi sumber daya, guna membiayai penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pemerintah Desa Kenteng telah mengoptimalkan potensi pendapatan daerah.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan perusahaan dapat meningkatkan keuntungan. Kepuasan juga menjadi salah satu parameter sehingga pelanggan akan kembali. Kotler (2009) menyatakan secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas memiliki lima dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek yaitu, (1) Kemampuan dan keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Bukti fisik (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan keramahan dosen; (4) Sikap tegas (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan; dan (5) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

Atikah (2017) mengatakan bahwa membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi negatif dari kualitas pelayanan. Peter

dan Olson (2016) mengungkapkan bahwa secara teori, pelanggan yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merk, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan dengan produk, jasa, atau merek tersebut.

Parasuraman dan Berry (1998) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), sebagai berikut: (1) Tangible. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customer

Tse dan Wilton (1988) sebagaimana dirujuk Tjiptono (2014) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipresepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Indikator kepuasan menurut Hawkins dan Lonney sebagaimana dirujuk Tjiptono (2014) terdiri dari (1) kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, (2) minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, (3) kesediaan merekomendasikan yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga (dalam).

Tjiptono dan Chandra (2011) menyebutkan bahwa kualitas layanan terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi. Dalam

penelitian ini, terdapat tiga indikator bukti fisik yang digunakan yaitu: (1) keadaan fisik yaitu keadaan yang berkaitan dengan bangunan dan fasilitas utama yang diperlukan. (2) Perlengkapan yaitu berkaitan dengan fasilitas penunjang yang diberikan untuk mempermudah transaksi. (3) Bahan komunikasi yaitu berkaitan dengan penampilan dan pembawaan petugas dalam melayani.

Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Menurut Parasuraman dan Berry (1998) indikator keandalan yaitu: (1) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (2) memiliki standar pelayanan yang jelas, (3) kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini menggunakan pendapat Parasuraman dan Berry (1998) yaitu: (1) merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan (2) petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (3) petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Menurut Parasuramandan Berry (1998) jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Dalam penelitian ini indikator jaminan yaitu: (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Empati menurut Kotler (2009) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dalam penelitian ini indikator empati yang digunakan adalah: (1) mendahulukan kepentingan pelanggan. (2)

Petugas melayani tidak diskriminatif, (3) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kecamatan Bandungan merupakan salah satu dari kecamatan yang terdapat di Kabupaten Semarang yang mempunyai potensi pariwisata yang menjanjikan apabila dikelola dengan baik, salah satu desa yang ada di Kecamatan Bandungan yang mempunyai badan usaha yang dikelola oleh desa adalah Desa Kenteng. Didirikan sejak tahun 2009 dan sedang dalam proses peningkatan profit, baik secara pariwisata, hortikultura, maupun fasilitas layanan umum. Saat ini, persaingan antara produk hortikultura dalam negeri dan impor di Indonesia begitu ketat. Oleh sebab itu dibutuhkan analisis secara mendalam tentang kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat kembali lagi secara terus menerus

Pariwisata pada saat ini merupakan salah satu kebutuhan manusia, baik yang melakukan perjalanan wisata maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata. Menurut Apriyani (2016) sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang memiliki potensi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Potensi ini yang menyebabkan pemerintah desa mendirikan BUMDes dengan 6 unit usaha yang terdiri dari (1) unit simpan pinjam, (2) unit pengelolaan air bersih, (3) unit pengelolaan sampah, (4) unit sarana dan gedung olahraga, (5) unit pasar agro dan (6) UP2K. Masing masing unit berkembang baik dalam pelaksanaannya. Selain itu UP2K Desa Kenteng mendapatkan juara kedua dalam penilaian UP2K terbaik Nasional pada tahun 2013.

Namun dilihat dari laporan keuangan yang ada, pemasukan dari BUMDes terhadap PAD belum maksimal karena pemasukan BUMDes hanya dari unit usaha simpan pinjam, setelah itu dibentuklah kembali kepengurusan yang baru berdasarkan Keputusan Kepala Desa Kenteng Nomor 141/14/ XI/ 2017 yang menunjukkan kepengurusan yang baru, diharapkan dengan adanya kepengurusan yang baru dapat memaksimalkan pemasukan desa dari masing-masing unit usaha BUMDes. Oleh karena itu perlu dilakukan pengkajian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada BUMDes Sumber Arto guna meningkatkan

kepuasan pelanggan yang diharapkan akan dapat menambah pemasukan BUMDes.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis: (1) pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng, (2) pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (3) Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (4) Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (5) Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (6) pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 114 orang yaitu seluruh pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang. Teknik pengambilan sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Proporsional Random Sampling* dan jumlah sampel sebesar 88 orang berdasar rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel perilaku konsumtif, gaya hidup, pengetahuan dasar ekonomi, *locus of control* dan konformitas hedonis yang ada pada penelitian ini. Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi. Menunjukkan bahwa secara keseluruhan, rata-rata responden merasa puas atas pelayanan yang diperoleh dari BUMDes Sumber Arto. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terdapat dalam angket sebesar 54%. Data tersebut

menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan BUMDes Sumber Arto.

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa daya tanggap termasuk dalam kategori sedang. Artinya bahwa secara keseluruhan, rata-rata responden merasa bahwa daya tanggap yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto sedang. Hal ini terlihat dari mayoritas pendapat yang terdapat dalam angket sebesar 44%, disusul kemudian dengan penilaian terhadap daya tanggap tinggi.

Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap daya tanggap masuk dalam kategori sedang. Berbeda dengan yang lain daya tanggap menempati kategori sedang artinya kepuasan pelanggan BUMDes sedikit berbeda dengan variabel lain yang terdapat pada penelitian ini. Dengan meningkatkan daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan pula, dikarenakan berdasarkan analisis diskriptif diatas dari ke lima variabel yang paling rendah adalah daya tanggap.

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa empati termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, rata-rata responden merasa bahwa jaminan yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terdapat dalam angket sebesar 46%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh bahwa empati termasuk dalam kategori tinggi. Dilihat secara keseluruhan, rata-rata responden merasa bahwa empati yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terdapat dalam angket sebesar 58%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap empati masuk dalam kategori tinggi.

Hasil uji t diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:  $Y = 4,975 + 0,184X_1 + 0,357X_2 + 0,163X_3 + 0,480X_4 + 0,107X_5 + e$  persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut: (1) Konstanta = 4,975. Artinya jika variabel  $X_1$  (Bukti fisik),  $X_2$  (keandalan),  $X_3$  (daya tanggap),  $X_4$  (Jaminan),  $X_5$  (Empati) dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan sebesar 4,975. (2) Koefisien Bukti fisik ( $X_1$ ) = 0,184 bertanda positif, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1% pada bukti

fisik sementara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dianggap tetap, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,184. (3) Koefisien keandalan ( $X_2$ ) = 0,357 bertanda positif, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1% pada keandalan sementara bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati dianggap tetap, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,357. (4) Koefisien daya tanggap ( $X_3$ ) = 0,163 bertanda positif, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1% pada daya tanggap sementara bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati dianggap tetap, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,163. (5) Koefisien jaminan ( $X_4$ ) = 0,480 bertanda positif, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1% pada jaminan sementara bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati dianggap tetap, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,480. (6) Koefisien empati ( $X_5$ ) = 0,107 bertanda positif, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1% pada empati sementara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan dianggap tetap, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,107.

Uji simultan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F dengan bantuan SPSS v.22 menunjukkan bahwa F hitung = 0,925 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 92,5%. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut: (1)  $H_a$  diterima bila nilai signifikansi kurang dari 0,05. (2)  $H_a$  ditolak bila nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima karena ada pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Sumber Arto. Nilai signifikansi dari variabel bukti fisik sebesar 0,028. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 2 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto. Nilai signifikansi dari variabel keandalan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 3 diterima, yang berarti bahwa ada

pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto. Nilai signifikansi dari variabel daya tanggap sebesar 0,001. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga Hipotesis 4 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto. Nilai signifikansi dari variabel jaminan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 5 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto. Nilai signifikansi dari variabel empati sebesar 0,030. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 6 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto.

#### **Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng**

Kepuasan anggota BUMDes berarti perasaan anggota atau respon anggota terhadap kinerja BUMDes. Respon ini timbul akibat membandingkan harapan anggota terhadap BUMDes dengan kenyataan yang diterima oleh anggota BUMDes. Kepuasan anggota menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan BUMDes dalam menjalankan usaha untuk menghidupkan BUMDes. Kepuasan anggota juga menunjukkan seberapa besar komitmen BUMDes dalam rangka mensejahterakan anggotanya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BUMDes, salah satunya adalah dimensi pelayanan. Sebagai badan usaha milik desa sendiri yang saling mendukung satu sama lain, berbagai pelayanan diberikan kepada pelanggan diantaranya adalah bukti fisik yang membuat pelanggan merasa nyaman saat menggunakan jasa dari tiap unit usaha, keandalan BUMDes juga diberikan menyebabkan pelanggan ingin kembali bertransaksi pada setiap unitnya, daya tanggap pegawai diberikan guna melayani keinginan pelanggan, jaminan yang diberikan guna memberikan kepercayaan bagi pengguna jasa dari tiap unit usaha dan empati akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan

untuk mempermudah transaksi pada tiap unitnya.

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$KP = 4,975 + 0,184X1 + 0,357X2 + 0,163X3 + 0,480X4 + 0,107X5 + e$$

Persamaan analisis regresi menunjukkan bahwa satu skor kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bukti fisik sebesar 0,184, keandalan sebesar 0,357, daya tanggap sebesar 0,163, jaminan sebesar 0,480, dan empati sebesar 0,107 pada konstanta 4,975.

Hasil uji F atau uji simultan yang dilakukan menghasilkan nilai F hitung sebesar 216,819 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai F tabel pada signifikansi 0,05 diperoleh nilai sebesar 2,635. Nilai F hitung > F tabel dan besarnya signifikansi > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto.

Hasil analisis koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Sumber Arto sebesar 92,5%, Sedangkan sisanya sebesar 7,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 22 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 43. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 33,65 dan *Standar deviasi* sebesar 0,504. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan anggota termasuk tinggi dikarenakan faktor pelayanan pelanggan termasuk baik, petugas bekerja secara profesional selain itu juga mendekati pelanggan secara kekeluargaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fatmawati (2004) yang menyatakan bahwa pelayanan yang kurang baik menyebabkan orang berpikir ulang untuk melakukan transaksi kembali, sehingga berdampak pada pendapatan BUMDes. Apalagi dalam tahap ini BUMDes membutuhkan label atau brand yang sekiranya tidak asing di

kalangan masyarakat umum, yang dampaknya akan bertambahnya pelanggan dan pelanggan yang sudah merasakan jasa yang diberikan merasa puas.

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng**

Tjiptono dan Chandra (2011) berpendapat bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Ada tiga indikator bukti fisik yang digunakan yaitu: (1) Keadaan fisik yaitu keadaan yang berkaitan dengan bangunan dan fasilitas utama yang diperlukan. (2) Perlengkapan yaitu berkaitan dengan fasilitas penunjang yang diberikan untuk mempermudah transaksi. (3) Bahan komunikasi yaitu berkaitan dengan penampilan dan pembawaan petugas dalam melayani.

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel bukti fisik yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan butir soal sebanyak 9 butir diolah menggunakan IBM SPSS menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 30 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 30. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 34,66 dan *Standar deviasi* sebesar 3,832. Secara keseluruhan rata-rata responden merasa bahwa bukti fisik yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terapat dalam angket sebesar 69%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap bukti fisik masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil uji statistik parsial, diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung sebesar 2,236 dengan nilai *sig.*  $0,028 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 2,236 ini menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh pegawai terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Silitonga (2010) yang menunjukkan

keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sehingga layak digunakan dalam model penelitian. Hasil pengujian juga menunjukkan variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

### **Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber ArtoDesa Kenteng**

Menurut Tjiptono dan Candra (2011) bahwa keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi bahkan memberikan bonus jika memang pelayanan yang diberikan lebih dari bayangan awal pelanggan. Namun, bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya, tergantung negosiasi awal).

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel keandalan yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan butir soal sebanyak 9 butir menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 25 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 43. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 34,09 dan *standar deviasi* sebesar 3,988. Secara keseluruhan rata-rata responden merasa bahwa keandalan yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terapat dalam angket sebesar 65%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap keandalan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil uji statistik parsial diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan *t* hitung sebesar 3,938 dengan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 3,938 ini menunjukkan besarnya

pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh pegawai terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Hardiyati (2010) bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan keandalan dalam bentuk kecermatan, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam melayani pelanggan akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng**

Menurut Tjiptono dan Candra (2011) bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera". Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel daya tanggap untuk yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan butir soal sebanyak 9 butir variabel daya tanggap menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 22 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 39. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 31,42 dan *Standar deviasi* sebesar 4,016.

Secara keseluruhan rata-rata responden merasa bahwa daya tanggap yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto sedang. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terapat dalam angket sebesar 44%, disusul kemudian dengan penilaian terhadap daya tanggap tinggi. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap daya tanggap masuk dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil uji statistik parsial dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan *t* hitung sebesar 3,507 dengan nilai *sig.*  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 3,507 ini menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh

pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ilias et al., (2007) bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara bukti fisik, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan.

#### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng**

Tjiptono dan Candra (2011) berpendapat bahwa jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Indikator jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel jaminan yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan butir soal sebanyak 6 butir variabel jaminan menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 12 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 30. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 23,58 dan *Standar deviasi* sebesar 4,593.

Secara keseluruhan rata-rata responden merasa bahwa jaminan yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terapat dalam angket sebesar 46%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap jaminan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil uji statistik parsial dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung sebesar 6,801 dengan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 6,801 ini menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Bakrie dan Alwie (2014: 13) bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng**

Menurut Tjiptono dan Candra (2011) empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel empati yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan butir soal sebanyak 9 butir variabel empati menunjukkan bahwa dari 88 data sampel diperoleh nilai terendah (*minimum*) sebesar 20 sedangkan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 45. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan anggota sebesar 33,93 dan *Standar deviasi* sebesar 4,725.

Secara keseluruhan rata-rata responden merasa bahwa empati yang terdapat pada BUMDes Sumber Arto tinggi. Terlihat dari mayoritas pendapat yang terapat dalam angket sebesar 58%. Hal ini berarti mayoritas memberikan penilaian terhadap empati masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil uji statistik parsial dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung sebesar 2,207 dengan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 2,207 ini menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Susanto (2014) bahwa dimensi empati memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **SIMPULAN**

Simpulan penelitian ini yaitu: (1) Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (2) Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan unit usaha

BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (3) Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (4) Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (5) Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng. (6) Ada pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan unit usaha BUMDes Sumber Arto Desa Kenteng.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, Ketut Ngurah Darma. (2013). Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 13, No. 3. Undiknas.
- Apriyani, Sri Astuti. (2016). Strategi Badan Usaha Milik Desa Tirta Mandiri Dalam Pengelolaan Objek Wisata Umbul Ponggok Di Kecamatan Polanharjo Kabupaten Klaten. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Atikah, Laela. (2017). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Total Equaty Eduation Sebagai Mediator. *EEAJ*. Vol 3 nomor 877. UNNES.
- Bakrie, Syamsul dan Alvi Furwanti Alwie. (2014). Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri. *Tesis*. Univeritas Riau.
- Fatmawati, Endang. (2004). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+Tm*. Jakarta: Sagungseto.
- Hardiyati, Ratih. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang
- Ilias, Azleen, Mohd. R. Yaso', Mohd. Z. A. Razak, And Rahida A. Rahman. (2007). "The Study Of End-User Computing Satisfaction (Eucs) On Computerised Accounting System (Cas) Among Labuan F.T Government Sectors: A Case Study In The Responsibility Centres," *jurnal*, Vol. 1, Pp. 1-13. University Tenaga Nasional.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Ade Eka. (2016). Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Desa (Desa Lanjut Kecamatan Singkep Pesisir Kabupaten Lingga Tahun 2015). *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37
- Peter, J Paul Dan Jerry C. Olson. (2016). *Perilaku Pelanggan Dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samsir, Andi. (2016). Studi Komperatif Model BUMDes Di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ad'ministrare*, Vol. 3 No. 2. Universitas Negeri Makasar.
- Satria, Dias. (2009). Strategi Pengembangan Ekowisata Berbasis Ekonomi Lokal Dalam Rangka Program Pengentasan Kemiskinan Di Wilayah Kabupaten Malang. *Journal Of Indonesian Applied Economics*. Vol. 3 No. 1. Universitas Brawijaya.
- Silitonga, Posma Sahat Horas. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. *Tesis*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Soesilowati, Etty dan Sucihatningsih D.W.P. (2015). Strategic Policies For Increasing The Competitive Powers Of Indonesian Horticultural Products In Asean Markets. 1st UNNES

- International Conference. Universitas Negeri Semarang.
- Susanto, Hery. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15, Nomor 2 September 2014, 88- 98. *Jurnal. Universitas Terbuka Unit Program Belajar Jarak Jauh Mataram.*
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality And Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah