

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### 1. Sejarah Unit Usaha Waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin

Unit usaha Warung Serba Ada (waserda) merupakan bagian unit usaha pada koperasi. Unit waserda ditujukan sebagai unit usaha pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi anggota koperasi itu sendiri, akan tetapi pada perkembangannya waserda selain memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi, juga bisa melayani masyarakat umum di sekitar koperasi itu berada.

Koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin atau lebih populer kita kenal dengan nama KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin memiliki beberapa unit usaha di antaranya waserda, fotokopi dan ATK, *print out*, KOPMA *cell*, *flanel collection* dan lainnya. Unit usaha waserda ini dan yang lainnya atau kita sebut koperasi secara umumnya didirikan pada tanggal 20 Januari 1984, yang mana pada waktu itu diadakanlah rapat pendahuluan yang dihadiri oleh senat mahasiswa dan Badan Pelaksana Kegiatan Mahasiswa (BKPM) di lingkungan IAIN Antasari Banjarmasin. Pada waktu itu langsung dipimpin oleh pembantu rektor III yaitu bapak Drs. Busyra Badri, dimana dalam pelaksanaannya dibentuklah tim pembentuk atau perumus KOPMA yang berjumlah empat orang yaitu:

- |                  |                   |               |
|------------------|-------------------|---------------|
| a. Zainal Arifin | Fakultas Syariah  | (Koordinator) |
| b. Sofyan Noor   | Fakultas Dakwah   | (Anggota)     |
| c. Djurdi Dj     | Fakultas Tarbiyah | (Anggota)     |
| d. Ahmad Ghazali | Fakultas Syariah  | (Anggota)     |

Pada tanggal 13 Februari 1984 tim tersebut melaksanakan forum informasi koperasi yang dilaksanakan di Auditorium IAIN Antasari Banjarmasin dengan menghadirkan pemateri dari Dinas koperasi kota Banjarmasin yang mengetengahkan tentang perkoperasian dan penjelasan tentang pembentukan koperasi dan semua persyaratan serta prosedurnya. Acara tersebut dihadiri oleh mahasiswa yang jumlahnya kurang lebih dari 200 peserta.

Tim pembentuk tersebut kemudian mencari anggota dan calon anggota serta keperluan lainnya. ketika dianggap sudah memenuhi syarat berdirinya koperasi, maka pada tanggal 28 Februari 1984 diadakanlah rapat anggota yang pertama yang bertujuan untuk menentukan pengurus, kemudian setelah terbentuknya kepengurusan maka langsung disahkan oleh tim pembentuk KOPMA melalui surat keputusan nomor 04/KPTA/TP-KOPMA/IAIN/3/1984 tertanggal 07 Maret 1984.

Pada tanggal 27 Desember 1984 KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin telah mendapat Badan Hukum dengan nomor 1666/BH/IX dari Kanwil koperasi Kalimantan Selatan. Delapan tahun lamanya KOPMA IAIN Antasari bertempat di Fakultas Tarbiyah hingga pada tanggal 06 Mei 1991 KOPMA IAIN Antasari

pindah lokasi ke gedung baru yang dibangun dan di resmikan oleh bapak Gubernur Kal-Sel Bapak H. Muhammad Said.<sup>59</sup>

## 2. Visi dan misi

Visi dari koperasi (waserda, fotokopi dan ATK, *print out*, KOPMA *cell*, *flanel collection*, dll.) adalah menjadikan koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin sebagai sebuah gerakan koperasi mahasiswa yang terdepan di Indonesia, dikelola oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas tinggi, mencerminkan keadilan, kejujuran, kesejahteraan, kesetiakawanan serta kemandirian dalam koridor koperasi mahasiswa yang Islami.

Misi dari koperasi (waserda, fotokopi dan ATK, *print out*, KOPMA *cell*, *flanel collection*, dll.) antara lain:

- a. Sebagai koperasi mahasiswa yang berskala Nasional dan terdepan dengan nilai Islami.
- b. Sebagai koperasi mahasiswa yang sanggup atau pantas dijadikan mitra usaha yang handal dan terpercaya bagi para anggota dan mahasiswa.
- c. Sebagai tempat pembelajaran yang terbaik dalam berwirausaha dalam dunia koperasi bagi para anggota dan mahasiswa.
- d. Sebagai mitra sukses dalam studi bagi mahasiswa di Perguruan Tinggi.
- e. Sebagai sebuah koperasi yang mampu memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada anggota melalui penerapan teknologi informasi guna mencapai kepuasan anggota.

---

<sup>59</sup> Pengurus KOPMA, Hasil Wawancara, 8 Desember 2014.

### 3. Landasan dan Asas

Koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 serta Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang koperasi. Koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin berdasarkan asas Islam, kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

### 4. Peran serta Koperasi Mahasiswa IAIN Antasari

#### a. Agen Pembaharuan

Bahwa sebagai satu kesalahan yang integral, koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh anggota merupakan agen pembaharuan, pemandu dan pelopor pembangunan dalam kegiatan dan aktivitas usahanya.

#### b. Kader Koperasi

Bahwa sebagai satu kesatuan yang solid. Koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh anggotanya merupakan kader koperasi dan kader bangsa yang tangguh, profesional, kritis dan berkualitas sehingga mampu menghadapi setiap tantangan zaman.

#### c. Kader Bangsa

Bahwa sebagai satu kesatuan yang berbhineka tunggal eka, koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh anggotanya merupakan kader bangsa yang senantiasa mempersiapkan diri dengan usaha-usahanya mengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki untuk pengabdian kepada masyarakat dalam menciptakan lapangan kerja.

## 5. Badan Hukum dan Perizinan

Berdirinya koperasi mahasiswa dalam menciptakan lapangan kerja disertai dengan terbitnya pengesahan sebagai Badan Hukum nomor 1666/BH/IX pada tanggal 27 Desember 1984. Kemudian mengalami perubahan demi menyesuaikan dengan Undang-undang perkoperasian nomor 25 tahun 1992 dengan Badan Hukum nomor 060/BH/PAD/KWK. 16/III/1997 pada tanggal 20 Maret 1997. Adapun perizinan usaha lainnya yang dimiliki meliputi:

- a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No. 81/16.010/PK/IV/1989 tertanggal 17 April 1989.
- b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) no 16102600034 tertanggal 26 April 1989.
- c. Perjanjian Pengelolaan Warung TELKOM No 01.463.141.0.731.000.

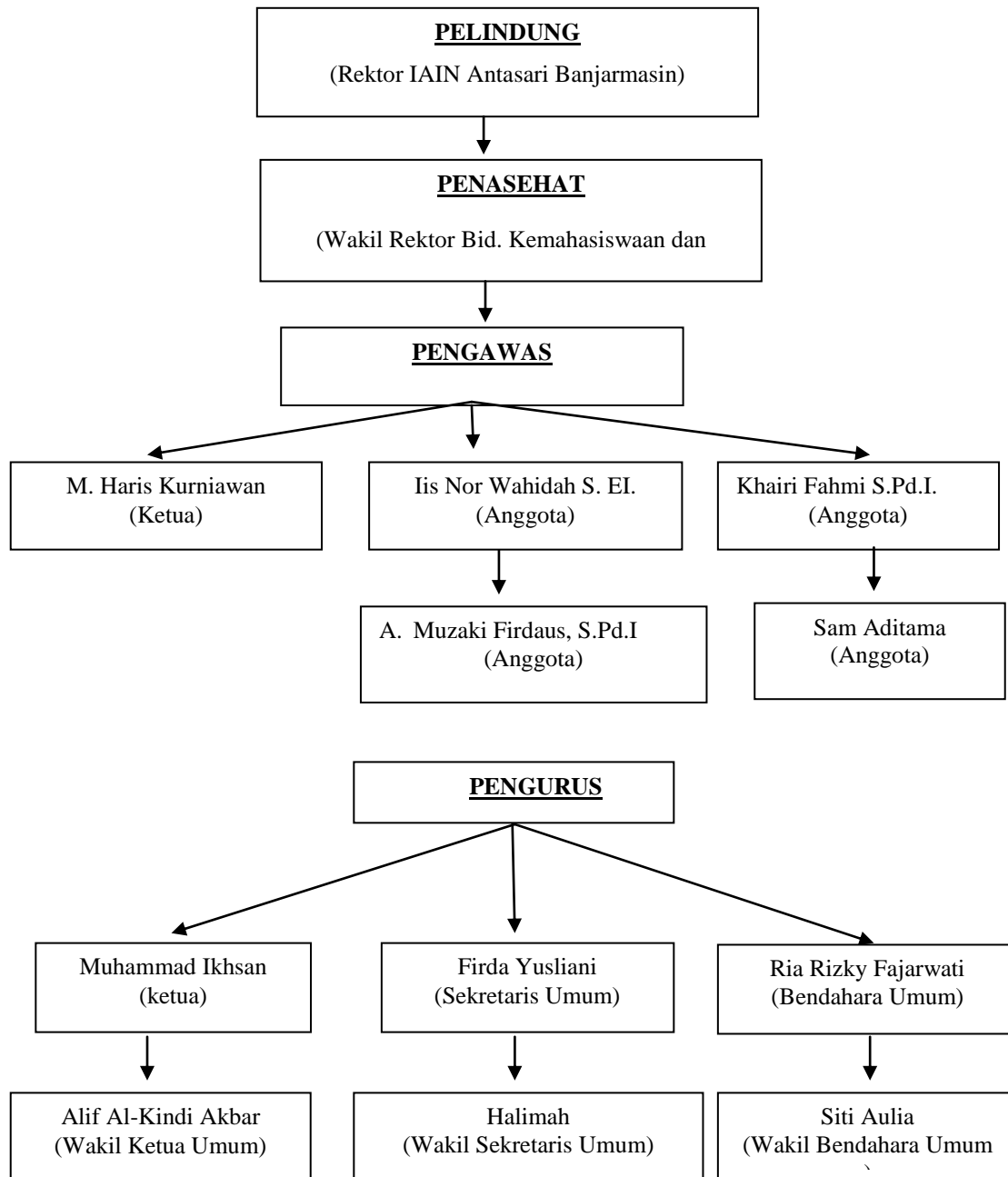
## 6. Keikutsertaan dalam Asosiasi.

- a. Forum Komunikasi Koperasi Mahasiswa Indonesia (FKKM).
- b. Koperasi Pemuda Indonesia (KOPINDO).
- c. Asosiasi Pengusaha Wartel Indonesia (APWI).
- d. Dewan Koperasi Mahasiswa Indonesia (DKMI).
- e. Perhimpunan Koperasi Mahasiswa PTAI Se-Indonesia (PKMPI).<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Data Profil Koperasi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin.

## 7. Struktur Kepengurusan Koperasi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin



**Gambar 4.1 Susunan Struktur Kepengurusan KOPMA**

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

## B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin yang pernah berbelanja di unit usaha waserda koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin. Hasil total kuesioner yang dibagikan adalah 100 responden. Adapun karakteristik responden jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, Fakultas dan angkatan, adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-Laki	27	27
2	Perempuan	73	73
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang atau 27%, sedangkan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 73 orang atau 73%. Jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas**

No	Fakultas	F	%
1	Tarbiyah	54	54
2	Syariah dan Ekonomi Islam	41	41
3	Ushuludin dan Humaniora	3	3
4	Dakwah dan Komunikasi	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh data bahwa jumlah responden terbanyak adalah dari Fakultas Tarbiyah yaitu sebanyak 54 orang atau 54% dari jumlah responden, diikuti oleh responden dari Fakultas Ekonomi Syariah (ES) sebanyak 41 orang atau 41%. Kemudian Fakultas Ushuludin dan Humaniora sebanyak 3 orang atau 3%, dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebanyak 2 orang atau sebesar 2% dari jumlah responden.

## 2. Angkatan Responden

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan**

No	Angkatan	F	%
2	2010	11	11
3	2011	32	30
4	2012	20	20
5	2013	28	30
6	2014	9	9
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh data bahwa jumlah responden terbanyak adalah mahasiswa angkatan 2011, yaitu sebanyak 32 orang atau 32% dari jumlah responden. Diikuti oleh mahasiswa angkatan 2013 sebanyak 28 orang atau 28% responden. Kemudian mahasiswa angkatan 2012 sebanyak 20 orang atau 20% responden, serta mahasiswa angkatan 2010 sebanyak 11 orang atau 11% responden dan sisanya mahasiswa angkatan 2014 sebanyak 9 orang atau 9% responden.



### C. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan korelasi kualitas pelayanan dengan kedatangan konsumen yang dilihat dari dimensi *tangible*/kemampuan fisik ( $X_1$ ), *responsiveness*/daya tanggap ( $X_2$ ), *reliability*/keandalan ( $X_3$ ), *assurance*/jaminan ( $X_4$ ), dan *emphaty*/perhatian mendapat beragam respon. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)
  - a. Penjelasan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*/Kemampuan Fisik ( $X_1$ )
    - 1) Pengukuran Kelengkapan Fasilitas Sarana dan Prasarana

**Tabel 4.4**  
**Hasil Penelitian *Tangible* tentang Kelengkapan Fasilitas**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	9	9
3	Netral	33	33
4	Setuju	52	52
5	Sangat Setuju	6	6
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *tangible* dalam kelengkapan fasilitas sebanyak 9 orang atau 9% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 33 orang atau 33% menyatakan netral/ragu-ragu, 52 orang atau 52% menyatakan setuju, dan 6 orang atau 6% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju

dengan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana di waserda. Dengan demikian waserda mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar konsumen/mahasiswa.

## 2) Pengukuran Kebersihan dan Kerapian Waserda

**Tabel 4.5**  
**Hasil Penelitian *Tangible* tentang Kebersihan dan Kerapian**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	7	7
3	Netral	19	19
4	Setuju	60	60
5	Sangat Setuju	11	11
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *tangible* dalam kebersihan dan kerapian sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang atau 7% menyatakan tidak setuju, 19 responden atau 19% menyatakan ragu-ragu atau netral, 60 orang atau 60% menyatakan setuju, dan 11 orang atau 11% dari semua responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan jawaban dari semua responden tersebut dapat disimpulkan bahwa kerapian dan kebersihan waserda sudah terjaga dan terpelihara dengan baik, semua itu diciptakan demi ketentraman dan kenyamanan konsumen.

## 3) Pengukuran Penampilan Karyawan Waserda

**Tabel 4.6**  
**Hasil Penilaian *Tangible* tentang Penampilan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	13	13
3	Netral	47	47
4	Setuju	30	30
5	Sangat Setuju	7	7
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *tangible* dalam hal penampilan karyawan waserda, sebanyak 3 orang atau 3% dari semua responden menyatakan sangat tidak setuju, menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13%, dan yang menyatakan ragu-ragu atau netral sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang atau 30% dan yang menyatakan sangat setuju hanya 7 orang atau 7%. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa penampilan karyawan cukup baik dilihat dari mendominasinya responden yang menyatakan netral dan setuju.

## 4) Pengukuran Kenyamanan Lingkungan Waserda

**Tabel 4.7**  
**Hasil Penilaian *Tangible* tentang Kenyamanan Lingkungan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	5
2	Tidak Setuju	10	10
3	Netral	33	33
4	Setuju	42	42
5	Sangat Setuju	10	10
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *tangible* tentang kenyamanan lingkungan, sebanyak 5 responden atau 5% dari semua responden yang ada menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, dan 33 responden atau 33% menyatakan ragu-ragu atau netral, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 42%, dan 10 responden lainnya 10% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa sebagian besar responden/konsumen telah merasakan kenyamanan yang ada di lingkungan waserda.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi *tangible*/kemampuan fisik ( $X_1$ ):

**Tabel 4.8**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi**  
***Tangible*/Kemampuan Fisik**

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kelengkapan fasilitas	-	-	9	9%	33	33%	52	52%	6	6%	100	100%
2	Kebersihan dan kerapian	3	3%	7	7%	19	19%	60	60%	11	11%	100	100%
3	penampilan karyawan	3	3%	13	13%	47	47%	30	30%	7	7%	100	100%
4	kenyamanan lingkungan	5	5%	10	10%	33	33%	42	42%	10	10%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

b. Penjelasan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap ( $X_2$ )

1) Pengukuran Kecepatan dalam Pelayanan

**Tabel 4.9**  
**Hasil Penilaian *Responsiveness* tentang**  
**Kecepatan Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6
2	Tidak Setuju	22	22
3	Netral	35	35
4	Setuju	27	27
5	Sangat Setuju	10	10
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness* dalam hal kecepatan pelayanan, 6 orang atau 6% dari semua responden menyatakan sangat tidak setuju, 22 orang atau 22% menyatakan tidak setuju, dan 35 orang atau 35% menyatakan netral atau ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang atau 27%, dan sisanya yaitu 10 orang atau 10% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa kecepatan pelayanan para karyawan waserda sedikit cepat dalam melayani konsumen. Hal itu dilihat dengan mendominasinya responden yang menyatakan netral dan setuju.

## 2) Pengukuran Kejelasan Informasi

**Tabel 4.10**  
**Hasil Penilaian *Responsiveness* tentang**  
**Kejelasan Informasi**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	17	17
3	Netral	39	39
4	Setuju	35	35
5	Sangat Setuju	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness* dalam hal pengukuran kejelasan informasi, sebanyak 39 orang atau 39% menyatakan ragu-ragu atau netral, 35 orang atau 35% menyatakan setuju, 17 orang atau 17% menyatakan tidak setuju, 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, dan sisanya yaitu 1 orang atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa kejelasan informasi yang diberikan oleh para karyawan waserda kepada para konsumen sudah cukup jelas, itu terbukti dengan mendominasinya responden yang menyatakan netral dan setuju.

## 3) Pengukuran Daya Tanggap Terhadap Keluhan

**Tabel 4.11**  
**Hasil Penilaian *Responsiveness* tentang**  
**Daya Tanggap**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	4
2	Tidak Setuju	16	16
3	Netral	57	57
4	Setuju	18	18
5	Sangat Setuju	5	5
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness* dalam hal daya tanggap terhadap keluhan, sebanyak 57 responden atau 57% menyatakan ragu-ragu atau netral, 18 orang atau 18% menyatakan setuju, 16 orang atau 16% menyatakan tidak setuju, 5 orang atau 5% menyatakan sangat setuju, dan 4 orang atau 4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari tabel di atas bisa disimpulkan bahwa daya tanggap para pelayan waserda terhadap keluhan para konsumen masih belum maksimal namun cukup baik, itu terbukti dengan mendominasinya responden yang menyatakan netral atau ragu-ragu

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi *responsiveness*/daya Tanggap ( $X_2$ ):

**Tabel 4.12**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi**  
***Responsiveness*/Daya Tanggap**

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kecepatan Pelayanan	6	6%	22	22%	35	35%	27	27%	10	10%	100	100%
2	Kejelasan Informasi	1	1%	17	17%	39	39%	35	35%	8	8%	100	100%
3	Daya tanggap Terhadap keluhan	4	4%	16	16%	57	57%	18	18%	5	5%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

c. Penjelasan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*/Kandalan ( $X_3$ )

1) Pengukuran Ketepatan Pelayanan sesuai Prosedur

**Tabel 4.13**  
**Hasil Penilaian *Reliability* tentang**  
**Ketepatan Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	5	5
3	Netral	42	42
4	Setuju	44	44
5	Sangat Setuju	9	9
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *Reliability* dalam ketepatan pelayanan sesuai prosedur, sebanyak 44 orang atau 44% menyatakan setuju, 42 orang atau 42%



menyatakan ragu-ragu atau netral, 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 5 orang atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pernyataan responden yang disajikan didalam tabel di atas dapat dikatakan bahwa ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di waserda sudah baik, semua itu bisa dilihat dengan mendominasinya responden yang menyatakan setuju.

## 2) Pengukuran Ketelitian dalam Pelayanan

**Tabel 4.14**  
**Hasil Penilaian *Reliability* tentang**  
**Ketelitian Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	11	11
3	Netral	35	35
4	Setuju	43	43
5	Sangat Setuju	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *reliability* dalam ketelitian dalam pelayanan, sebanyak 43 orang atau 43% menyatakan setuju, 35 orang atau 35% menyatakan ragu-ragu atau netral, 11 orang atau 11% menyatakan tidak setuju, 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, dan 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa ketelitian dalam memberikan pelayanan para karyawan waserda kepada para konsumen dinilai baik, itu terbukti dengan mendominasinya responden yang menyatakan setuju.

## 3) Pengukuran Keandalan Karyawan

**Tabel 4.15**  
**Hasil Penilaian *Reliability* tentang Keandalan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	12	12
3	Netral	40	40
4	Setuju	39	39
5	Sangat Setuju	6	6
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *reliability* pengukuran keandalan karyawan, sebanyak 40 orang atau 40% menyatakan netral atau ragu-ragu, 39 orang atau 39% menyatakan setuju, 12 orang atau 12% menyatakan tidak setuju, 6 orang atau 6% menyatakan sangat setuju, dan sisanya yaitu 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa keandalan karyawan waserda dalam bekerja dinilai cukup baik, itu terbukti dengan sangat tipisnya selisih jumlah antara responden yang menyatakan netral atau ragu-ragu dengan responden yang menyatakan setuju, yaitu hanya selisih 1%.

## 4) Pengukuran Ketepatan Waktu/ Kedisiplinan

**Tabel 4.16**  
**Hasil Penilaian *Reliability* tentang Kedisiplinan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2
2	Tidak Setuju	15	15
3	Netral	47	47
4	Setuju	28	28
5	Sangat Setuju	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *reliability* dalam hal kedisiplinan sebanyak 47 orang atau 47% dari jumlah responden menyatakan netral, sebanyak 28 orang atau 28% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 15 orang atau 15% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 8 orang atau 8% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 2 orang atau 2% menyatakan sangat tidak setuju setuju. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa sikap kedisiplinan para karyawan cukup baik, dilihat dari jawaban responden yang menyatakan netral dan setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi *reliability/keandalan* ( $X_3$ ):

**Tabel 4.17**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Reliability/Keandalan***

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ketepatan Pelayanan	-	-	5	5%	42	42%	44	44%	9	9%	100	100%
2	Ketelitian Pelayanan	3	3%	11	11%	35	35%	43	43%	8	8%	100	100%
3	Keandalan	3	3%	12	12%	40	40%	39	39%	6	6%	100	100%
4	Kedisiplinan	2	2%	15	15%	47	47%	28	28%	8	8%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

d. Penjelasan Responden Terhadap Dimensi *Assurance/Jaminan* ( $X_4$ )

1) Pengukuran Kenyamanan Menggunakan Jasa dan Fasilitas

**Tabel 4.18**  
**Hasil Penilaian *Assurance* tentang Kenyamanan Jasa dan Fasilitas**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2
2	Tidak Setuju	7	7
3	Netral	40	40
4	Setuju	46	46
5	Sangat Setuju	5	5
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *assurance* dalam hal kenyamanan jasa dan fasilitas sebanyak 46 orang atau 46% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 40 orang atau 40% dari jumlah responden menyatakan netral,

sebanyak 7 orang atau 7% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 orang atau 5% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 2 orang atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden dapat disimpulkan bahwa penyediaan jasa dan fasilitas sudah baik. Itu terbukti bahwa sebagian besar responden merasakan kenyamanan dalam menggunakan jasa dan fasilitas yang terdapat di waserda dengan mendominasinya pernyataan setuju dari responden.

## 2) Pengukuran Kesopanan dan Keramahan Karyawan

**Tabel 4.19**  
**Hasil Penilaian Assurance tentang**  
**Kesopanan dan Keramahan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2
2	Tidak Setuju	13	13
3	Netral	25	25
4	Setuju	53	53
5	Sangat Setuju	7	7
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *assurance* dalam kesopanan dan keramahan sebanyak 53 orang atau 53% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 25 orang atau 25% dari jumlah responden menyatakan netral, sebanyak 13 orang atau 13% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 orang atau 7% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 2 orang atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban

responden tersebut diperoleh bahwa sebagian besar responden dapat mengatakan bahwa sikap para karyawan di waserda sopan dan ramah terhadap konsumen.

### 3) Pengukuran Jaminan Keamanan

**Tabel 4.20**  
**Hasil Penilaian *Assurance* tentang Keamanan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	4	4
3	Netral	43	43
4	Setuju	43	43
5	Sangat Setuju	9	9
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *assurance* dalam hal keamanan sebanyak 43 orang atau 43% dari jumlah responden menyatakan setuju dan netral, sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 orang atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa sebagian responden menjawab netral dan setuju. Dengan demikian keamanan di waserda bisa dikatakan terjamin/terjaga dilihat dari jawaban responden yang menyatakan setuju yang bisa mewakili terhadap responden yang menjawab netral.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi *assurance*/jaminan ( $X_4$ ):

**Tabel 4.21**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Assurance*/Jaminan**

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kenyamanan jasa dan fasilitas	2	2%	7	7%	40	40%	46	46%	5	5%	100	100%
2	Kesopanan dan Keramahan	2	2%	13	13%	25	25%	53	53%	7	7%	100	100%
3	Keamanan	1	1%	4	4%	43	43%	43	43%	9	9%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

e. Penjelasan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty*/Perhatian ( $X_5$ )

1) Pengukuran Perhatian secara Individual

**Tabel 4.22**  
**Hasil Penilaian *Emphaty* tentang Perhatian secara Individual**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	20	20
3	Netral	45	45
4	Setuju	24	24
5	Sangat Setuju	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* dalam hal perhatian secara individual sebanyak

45 orang atau 45% dari jumlah responden menyatakan netral, sebanyak 24 orang atau 24% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 20 orang atau 20% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 8 orang atau 8% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa perhatian secara individual cukup baik dilihat dari jawaban responden yang menyatakan netral dan setuju.

2) Pengukuran Kemampuan Karyawan dalam Berkomunikasi

**Tabel 4.23**  
**Hasil Penilaian *Emphaty* tentang**  
**Kemampuan Berkomunikasi**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	11	11
3	Netral	25	25
4	Setuju	51	51
5	Sangat Setuju	10	10
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* dalam kemampuan berkomunikasi sebanyak 51 orang atau 51% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 25 orang atau 25% menyatakan netral, sebanyak 11 orang atau 11% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 10 orang atau 10% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 3 orang atau 3% dari jumlah responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut diperoleh bahwa sebagian besar responden dapat mengatakan bahwa



kemampuan komunikasi karyawan di waserda sudah baik dilihat dari tabel di atas banyaknya responden yang menjawab setuju.

3) Pengukuran Kesabaran dan Kesungguhan Karyawan dalam Melayani Konsumen

**Tabel 4.24**  
**Hasil Penilaian *Emphaty* tentang**  
**Kasabaran dan Kesungguhan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	12	12
3	Netral	43	43
4	Setuju	36	36
5	Sangat Setuju	7	7
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* tentang kasabaran dan kesungguhan karyawan sebanyak 43 orang atau 43% dari jumlah responden menyatakan netral, sebanyak 36 orang atau 36% dari jumlah responden menyatakan setuju, sebanyak 12 orang atau 12% dari jumlah responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 orang atau 7% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden menyatakan bahwa sikap kesabaran dan kesungguhan di waserda cukup baik dalam melayani konsumen, hal itu terbukti banyaknya responden yang menyatakan netral dan setuju.

## 4) Pengukuran Kemudahan Menghubungi Karyawan

**Tabel 4.25**  
**Hasil Penilaian *Emphaty* tentang**  
**Kemudahan Menghubungi Karyawan**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	4
2	Tidak Setuju	22	22
3	Netral	47	47
4	Setuju	24	24
5	Sangat Setuju	3	3
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* dalam kemudahan menghubungi karyawan sebanyak 47 orang atau 47% dari jumlah responden menyatakan netral, sebanyak 24 orang atau 24% menyatakan setuju, sebanyak 22 orang atau 22% menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat tidak setuju dan sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut bahwa konsumen tidak mengalami kesulitan dalam menghubungi karyawan. Hal itu terbukti dari jawaban responden yang menyatakan netral dan setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi *emphaty*/perhatianan ( $X_4$ ):

**Tabel 4.26**  
**Jawaban Responden terhadap Dimensi *Emphaty*/Perhatian**

No	Indikator	Alternatif Jawaban													
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total		%	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Perhatian secara Individual	3	3%	20	20%	45	45%	24	24%	8	8%	100	100%		
2	Kemampuan Berkomunikasi	3	3%	11	11%	25	25%	51	51%	10	10%	100	100%		
3	Kasabaran dan Kesungguhan	3	3%	12	12%	43	43%	36	36%	7	7%	100	100%		
4	Kemudahan Menghubungi Karyawan	4	4%	22	22%	47	47%	24	24%	3	3%	100	100%		

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

## 2. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kedatangan Konsumen (Y)

### a. Pengukuran Keseringan Kedatangan Konsumen

**Tabel 4.27**  
**Hasil Penilaian Keseringan Kedatangan Konsumen**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	12	12
2	Tidak Setuju	16	16
3	Netral	51	51
4	Setuju	17	17
5	Sangat Setuju	4	4
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kedatangan konsumen dalam keseringan Kedatangan konsumen ke waserda, yaitu sebanyak 51 orang atau 51% menyatakan netral, sebanyak 17 orang atau 17% menyatakan setuju, sebanyak 16 orang atau 16%

menyatakan tidak setuju, sebanyak 12 orang atau 12% menyatakan sangat tidak setuju dan sisanya sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut bahwa keseringan konsumen untuk datang ke waserda masih netral atau kadang-kadang.

b. Pengukuran Kedatangan Konsumen Setiap Hari

**Tabel 4.28**  
**Hasil Penilaian Kedatangan Konsumen Setiap Hari**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	15	15
2	Tidak Setuju	41	41
3	Netral	35	35
4	Setuju	8	8
5	Sangat Setuju	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kedatangan konsumen yang datang setiap hari ke waserda, yaitu sebanyak 41 orang atau 41% yang menyatakan tidak setuju, sebanyak 35 orang atau 35% menyatakan netral, sebanyak 15 orang atau 15% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan setuju dan sisanya sebanyak 1 orang atau 5% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut bahwa kedatangan konsumen yang datang setiap hari ke waserda hanya 1 orang saja yang datang setiap hari ke waserda.

## c. Pengukuran Kecepatan Waktu Dilayani

**Tabel 4.29**  
**Hasil Penilaian Kecepatan Waktu Dilayani**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	4
2	Tidak Setuju	16	16
3	Netral	42	42
4	Setuju	31	31
5	Sangat Setuju	7	7
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kedatangan konsumen dalam hal waktu dilayani sangat cepat, yaitu sebanyak 42 orang atau 42% menyatakan netral, sebanyak 31 orang atau 31% menyatakan setuju, sebanyak 16 orang atau 16% menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 orang atau 7% menyatakan sangat setuju, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut bahwa lamanya konsumen menunggu untuk dilayani oleh karyawan waserda cukup cepat, dilihat dari banyaknya jawaban responden yang menyatakan netral dan setuju.

## d. Pengukuran dalam Mendahulukan yang Datang Lebih Awal

**Tabel 4.30**  
**Hasil Penilaian Mendahulukan yang Datang Lebih Awal**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	3
2	Tidak Setuju	10	10
3	Netral	25	25
4	Setuju	44	44
5	Sangat Setuju	18	18
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.30 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kedatangan konsumen dalam hal mendahulukan konsumen yang datang lebih awal, yaitu sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 10 orang atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 orang atau 25% menyatakan netral, sebanyak 44 orang atau 44% menyatakan setuju dan sisanya sebanyak 18 orang atau 18% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut bahwa kedatangan konsumen yang datang lebih awal dilayani lebih awal oleh para karyawan waserda, hal itu sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tingkat kedatangan konsumen (Y).

**Tabel 4.31**  
**Jawaban Responden Terhadap Variabel Kedatangan Konsumen**

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	keseringan Kedatangan konsumen	12	12%	16	16%	51	51%	17	17%	4	4%	100	100%
2	Kedatangan Konsumen Setiap Hari	15	15%	41	41%	35	35%	8	8%	1	1%	100	100%
3	Waktu Dilayani	4	4%	16	16%	42	42%	31	31%	7	7%	100	100%
4	Mendahulukan yang datang lebih awal	3	3%	10	10%	25	25%	44	44%	18	18%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

## D. Hasil Uji Analisis Data

### 1. Uji Reliabilitas dan Validitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pernyataan variabel dengan mengkonsultasikan nilai  $\text{sig.} < \alpha$  (0,05). Dapat dilihat pada lampiran bahwa semua pernyataan mempunyai nilai  $\text{sig. } 0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa semua butir item tersebut valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal). Ketentuan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* bahwa nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif dan nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6. Berikut hasil uji reabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel di bawah ini:

**Tabel. 4.32**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data**

No	Variabel	Apha Cronbach	Keterangan
1	<i>Tangible/Kemampuan Fisik (X<sub>1</sub>)</i>	0,671	Reliabel
2	<i>Responsiveness/ Daya tanggap (X<sub>2</sub>)</i>	0,755	Reliabel
3	<i>Reliability/keandalan (X<sub>3</sub>)</i>	0,791	Reliabel
4	<i>Assurance/jaminan (X<sub>4</sub>)</i>	0,644	Reliabel
5	<i>Emphaty/perhatian (X<sub>5</sub>)</i>	0,718	Reliabel
6	<i>Kedatangan Konsumen (Y)</i>	0,616	Reliabel

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari nilai standarnya, yaitu 0,60. Ini berarti semua item dapat dinyatakan reliabel dan siap untuk dimasukkan ke dalam analisis data.

## 2. Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen dapat diketahui dengan cara menghubungkan item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang berkaitan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat dari tabel 4.33 berikut:

**Tabel 4.33**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	2	5	3.55	.744
P2	100	1	5	3.69	.873
P3	100	1	5	3.25	.880
P4	100	1	5	3.42	.976
P5	100	1	5	3.13	1.060
P6	100	1	5	3.32	.886
P7	100	1	5	3.04	.840
P8	100	2	5	3.57	.728
P9	100	1	5	3.42	.901
P10	100	1	5	3.33	.877
P11	100	1	5	3.25	.880
P12	100	1	5	3.45	.783
P13	100	1	5	3.50	.882
P14	100	1	5	3.55	.757
P15	100	1	5	3.14	.932
P16	100	1	5	3.54	.926
P17	100	1	5	3.32	.886
P18	100	1	5	3.02	.887
P19	100	1	5	2.85	.978
P20	100	1	5	2.39	.875
P21	100	1	5	3.21	.935
P22	100	1	5	3.64	.990
Valid N (listwise)	100				



Dari hasil jawaban responden pada kuesioner dapat dianalisis mengenai kualitas pelayanan unit usaha waserda koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin sebagai berikut:

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 100 responden Menjawab pernyataan pertama dengan nilai minimum 2 yang berarti masih ada responden yang beranggapan tidak setuju mengenai kelengkapan fasilitas pada unit usaha waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti ada responden yang beranggapan sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,55 yang digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Kemudian untuk pernyataan ke-2 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kebersihan dan kerapian waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,69 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-3 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai penampilan karyawan waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,25 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-4 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kenyamanan

lingkungan waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,42 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-5 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kecepatan karyawan dalam melayani waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,13 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-6 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kejelasan dalam memberikan informasi pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,32 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-7 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai daya tanggap yang diberikan karyawan terhadap keluhan konsumen di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,04 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-8 diperoleh nilai minimum 2 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai ketepatan dalam pelayanan pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,57 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-9 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai ketelitian dalam melayani konsumen pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,42 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-10 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dan akurat pada konsumen di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,33 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-11 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai sikap tepat waktu karyawan dalam melayani konsumen di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean

sebesar 3,25 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-12 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kenyamanan dalam menggunakan jasa dan fasilitas pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,45 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-13 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai sikap sopan dan ramah dalam melayani konsumen, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,50 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-14 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai keamanan barang terjamin pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,55 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-15 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai sikap perhatian secara

individual terhadap konsumen di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,14 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-16 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,65 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-17 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai sikap sabar dan bersungguh-sungguh bagi karyawan dalam melayani konsumen, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,32 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-18 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kemudahan konsumen dalam menghubungi karyawan pada waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,02 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-19 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai keseringan konsumen datang ke waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 2,85 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-20 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai kedatangan konsumen setiap hari ke waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 2,39 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-21 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai waktu konsumen menunggu untuk dilayani karyawan sangat cepat di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai mean sebesar 3,21 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

Untuk pernyataan ke-22 diperoleh nilai minimum 1 yang berarti masih ada responden yang beranggapan sangat tidak setuju mengenai karyawan mendahulukan konsumen yang datang lebih awal di waserda, dan nilai maksimum 5 yang berarti masih ada responden yang berpendapat sangat setuju, serta nilai

mean sebesar 3,64 yang dapat digeneralisir bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji Kualitas Pelayanan**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	100	7	20	13.91	2.474
Total_X2	100	3	15	9.49	2.294
Total_X3	100	5	20	13.57	2.664
Total_X4	100	6	15	10.50	1.856
Total_X5	100	5	20	13.02	2.674
Valid N (listwise)	100				

Kemudian dapat diketahui juga nilai rata-rata mean dari 22 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan pada unit usaha waserda IAIN Antasari Banjarmasin yaitu 3, berdasarkan kriteria skor yang dibuat bahwa nilai yang memiliki skor 3 dapat dikatakan ragu-ragu yang berarti bahwa responden memiliki persepsi yang ragu-ragu terhadap kualitas pelayanan unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin. Dari hasil analisis penulis di atas, dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah 22 item ini penulis berkesimpulan bahwa responden memandang unit usaha waserda KOPMA memiliki kualitas pelayanan yang masih belum bisa menarik konsumen untuk datang berbelanja di waserda karena kualitas yang diberikan oleh waserda masih belum dikatakan baik maupun buruk, bisa juga dikatakan belum sempurna.

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji Kedatangan Konsumen**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_Y	100	5	20	12.09	2.578
Valid N (listwise)	100				

Kemudian dapat diketahui juga nilai rata-rata mean dari 4 item pernyataan mengenai kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin yaitu 3, berdasarkan kriteria skor yang dibuat bahwa nilai yang memiliki skor 3 dapat dikatakan ragu-ragu/kadang-kadang yang berarti bahwa responden memiliki persepsi yang ragu-ragu/kadang-kadang terhadap tingkat kedatangan konsumen ke unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin. Hal ini juga ditunjukkan dengan ramainya konsumen yang datang ke waserda dalam setiap harinya, yang mana konsumen tidak selalu bertambah dan juga berkurang.

### 3. Analisis korelasi berganda

#### a. Uji Hipotesis secara Parsial (t)

Untuk menguji korelasi antara variabel  $X_1$  dengan variabel  $Y$ ,  $X_2$  dengan variabel  $Y$ ,  $X_3$  dengan variabel  $Y$ ,  $X_4$  dengan variabel  $Y$ ,  $X_5$  dengan variabel  $Y$  secara parsial/satu-satu dilakukan secara bivariat dengan menggunakan uji *rank spearman correlation* yang ditunjukkan pada tabel di bawah. Berikut hasil uji korelasi *rank spearman*:



**Tabel 4.36**  
**Hasil Korelasi Rank Spearman**

			Correlations					
			X1	X2	X3	X4	X5	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.445**	.489**	.338**	.409**	.162
		Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.054
		N	100	100	100	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	.445**	1.000	.618**	.493**	.561**	.422**
		Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	X3	Correlation Coefficient	.489**	.618**	1.000	.622**	.625**	.350**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	X4	Correlation Coefficient	.338**	.493**	.622**	1.000	.722**	.368**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	X5	Correlation Coefficient	.409**	.561**	.625**	.722**	1.000	.277**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.003
		N	100	100	100	100	100	100
	Y	Correlation Coefficient	.162	.422**	.350**	.368**	.277**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.054	.000	.000	.000	.003	
		N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

#### Kriteria Keputusan dalam Pengujian Hipotesis secara Parsial

Jika : Sig. <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak, atau

Jika : Sig. <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_a$  diterima.

#### 1). Pengujian Hipotesis *Tangible*/Kemampuan Fisik ( $X_1$ )

Hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *tangible*/kemampuan fisik ( $X_1$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *tangible*/kemampuan fisik (X1) dengan tingkat kedatangan konsumen.

Berdasarkan hasil *uji rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi *tangible*  $0,054 > 0,05$ , taraf Sig.  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Berarti tidak ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kedatangan konsumen.

2). Pengujian hipotesis *responsiveness*/daya tanggap (X<sub>2</sub>)

Hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *responsiveness*/daya tanggap (X<sub>2</sub>) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *responsiveness*/daya tanggap (X<sub>2</sub>) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

Berdasarkan hasil *uji rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi *responsiveness*  $0,000 < 0,05$ , taraf Sig.  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kedatangan konsumen.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0.422 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi

memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi yang sedang antara dimensi *responsiveness*  $X_2$  dengan tingkat kedatangan konsumen.

3). Pengujian hipotesis *reliability*/keandalan ( $X_3$ )

Hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *reliability*/keandalan ( $X_3$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen, *assurance* (jaminan) dengan tingkat kedatangan konsumen, dan *emphaty* (perhatian) terhadap tingkat kedatangan konsumen Y.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *reliability*/keandalan ( $X_3$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

Berdasarkan hasil *uji rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi *reliability*  $0,000 < 0,05$ , taraf Sig.  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi *reliability* dengan tingkat kedatangan konsumen.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0.350 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi yang rendah antara variabel *reliability*  $X_3$  dengan tingkat kedatangan konsumen.

4). Pengujian hipotesis *assurance*/jaminan ( $X_4$ )

Hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *assurance*/jaminan ( $X_4$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *assurance*/jaminan ( $X_4$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen Y.

Berdasarkan hasil *uji rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi *assurance*  $0,000 < 0,05$ , taraf Sig.  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi *assurance* dengan tingkat kedatangan konsumen.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0.368 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi yang rendah antara variabel *assurance*  $X_4$  dengan tingkat kedatangan konsumen.

##### 5). Pengujian hipotesis *emphaty*/perhatian ( $X_5$ )

Hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *emphaty*/perhatian terhadap tingkat kedatangan konsumen Y.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara parsial antara dimensi *emphaty*/perhatian ( $X_5$ ) terhadap tingkat kedatangan konsumen Y.

Berdasarkan hasil *uji rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi *emphaty*  $0,000 < 0,05$ , taraf Sig.  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi *emphaty* dengan tingkat kedatangan konsumen.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0.277 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi yang rendah antara variabel *emphaty* ( $X_5$ ) dengan tingkat kedatangan konsumen.

b. Uji Hipotesis secara Simultan (F)

Untuk menguji korelasi antara variabel bebas  $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ , dengan variabel Y secara simultan/bersama-sama dilakukan uji korelasi berganda. Berikut tabel hasil uji korelasi berganda:

**Tabel 4.37**  
**Hasil Uji Korelasi Berganda**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.542 <sup>a</sup>	.294	.256	2.224	.294	7.825	5	94	.000

a. Predictors: (Constant),  $X_5, X_1, X_2, X_4, X_3$

Hipotesis ini menyatakan bahwa

$H_0$  : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan secara simultan antara dimensi *tangible* (kemampuan fisik), *responsiveness* (daya tanggap),

*reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) terhadap tingkat kedatangan konsumen.

$H_a$  : Terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara simultan antara dimensi *tangible* (kemampuan fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) terhadap tingkat kedatangan konsumen.

Kriteria Keputusan dalam Pengujian Hipotesis secara Simultan

Jika :  $Sign < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak, atau

Jika :  $Sign < \alpha$  (0,05), maka  $H_a$  diterima.

Dari tabel *model summery* diperoleh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  terhadap  $Y$  nilai  $Sign$  0,000, untuk nilai  $\alpha$  (0,05).

Oleh karena  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat korelasi yang positif dan signifikan secara simultan antara dimensi *tangible* (kemampuan fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) terhadap tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

#### c. R Square

Berdasarkan tabel *model summary* tabel 4.37 diperoleh koefisien korelasi berganda variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap tingkat kedatangan konsumen adalah

sebesar (R) 0,542 atau 54,2% berarti kelima variabel tersebut mempunyai korelasi yang positif dan sedang dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin. Koefisien determinasi (R square) sebesar 0,294 atau 29,4% artinya kelima variabel yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* dapat menjelaskan tingkat kedatangan konsumen sebesar 29,4% sedangkan 70,6 % dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel bebas tersebut.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin masih belum maksimal hal itu dibuktikan ketika karyawan melayani konsumen kurang senyum, kurang perhatian dan kurang daya tanggap terhadap konsumen. Di samping itu sebagian karyawan di unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin adalah mahasiswa aktif, sehingga karyawan tersebut kadang-kadang melayani sambil mengerjakan tugas kuliahnya.

Sesuai dengan hasil uji analisis data bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen di unit usaha KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin mempunyai tingkat korelasi sedang, hal itu dibuktikan dengan kedatangan konsumen ke unit usaha waserda yang tidak selalu meningkat dalam setiap harinya dikarenakan kualitas pelayanannya masih kurang sempurna. Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin meningkat pula

tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.<sup>61</sup>

Dalam karangan buku Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi dikatakan bahwa untuk meningkatkan volume pembelian diperlukan bukan hanya pengetahuan dan keterampilan dalam memotivasi saja, melainkan juga menentukan sikap-sikap yang akan menunjang pada lancar dan suksesnya memotivasi pelanggan tetapi penjual/karyawan harus cermat dalam mengerjakan sesuatu, teliti, objektif, dan bertanggung jawab.<sup>62</sup>

Menurut Nugroho kepuasan atau ketidakpuasan konsumen pada suatu produk akan memengaruhi tingkah laku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan memperlihatkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli produk itu lagi.<sup>63</sup> Jadi apabila kualitas pelayanan di waserda belum maksimal maka konsumen akan merasa tidak puas yang pada akhirnya konsumen akan mengurangi pembelian. Sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap produsen/penyedia jasanya dengan berkurangnya pembelian ulang.<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup>Hasil Observasi di Unit Usaha Waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin pada hari kamis tanggal 11 Desember 2014.

<sup>62</sup>Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi, *Loc., Cit.*

<sup>63</sup>Nugroho J. Setiadi, *Loc., Cit.*

<sup>64</sup>Fandy Tjiptono, *Loc., Cit.*



Dalam penelitian Adhi Rah Kusuma menjelaskan bahwa suatu pelayanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika kebutuhan dan keinginan pelanggan mampu dipenuhi melalui pelayanan perusahaan maka hal ini akan berpengaruh pada pengambilan keputusan pelanggan untuk membeli produk atau jasa yang disediakan sehingga akan mendorong terjadinya pembelian ulang. Perilaku pembelian ulang yang dilakukan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya layanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>65</sup>

#### **E. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kedatangan Konsumen dalam Konsep Islam di Unit Usaha Waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin**

Berdasarkan kriteria skor yang dibuat bahwa nilai terhadap kualitas pelayanan unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin memiliki skor 3 yang berarti bahwa responden memiliki persepsi yang ragu-ragu. Penulis berkesimpulan bahwa responden memandang unit usaha waserda KOPMA memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik namun masih belum bisa menarik konsumen untuk datang berbelanja di waserda, dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh waserda masih belum maksimal atau memuaskan. Penulis disini ingin menghubungkan dimensi kualitas pelayanan menurut persepsi responden dengan teori kualitas pelayanan yang sesuai dengan praktek Islam.

---

<sup>65</sup>Adhi Rah Kusuma, *Loc., Cit.*

### 1. *Tangible* (Kemampuan Fisik)

Dari jawaban responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 item dan setuju 184 item tentang kemampuan fisik seperti kelengkapan fasilitas yang tidak berlebih-lebihan, kebersihan dan kerapian, penampilan karyawan yang menarik dan lingkungan waserda yang nyaman. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik di waserda tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qurān surat At-Takāsur ayat 1 yaitu:<sup>66</sup>


  
 “*Bermegah-megahan telah melalaikan kamu*”.

Allah melarang hamba-Nya agar tidak bermegah-megahan, maksud dari bermegah-megahan yaitu menyesuaikan dengan kebutuhan lingkungan dan swadaya masyarakat sekitar (konsumen). Pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin hendaknya tidak menonjolkan kemegahan seperti ruangan yang terlalu mewah.

### 2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dari jawaban responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 item dan yang setuju 80 item, namun sebagian besar responden menjawab netral/ragu-ragu sebanyak 131 item tentang daya tanggap seperti kecepatan dalam melayani, jelas dalam memberikan informasi dan daya tanggap terhadap keluhan konsumen. Hal

---

<sup>66</sup> Departemen Agama, *Loc. Cit.*, h. 601.

itu menunjukkan bahwa sikap daya tanggap yang diberikan oleh karyawan waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin cukup baik, namun belum memenuhi keinginan konsumen yang sebenarnya dikarenakan keahlian atau kemampuan karyawan masih belum profesional, hal itu dibuktikan dengan hasil responden dalam indikator kedatangan konsumen, yang mana responden menyatakan tidak sering datang ke waserda. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat yang akan menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan pada suatu lembaga. Dalam hadís Rasulullah saw. diriwayatkan oleh Bukhārī.<sup>67</sup>

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ

إِضَاعَتُهَا قَالَ إِذَا وَسَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ (رواه البخاري)

*“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.*

Apabila hadís ini dikaitkan dengan penelitian ini, bahwa karyawan waserda harus cepat dan tepat dalam melayani konsumen dan pekerjaan karyawan harus

---

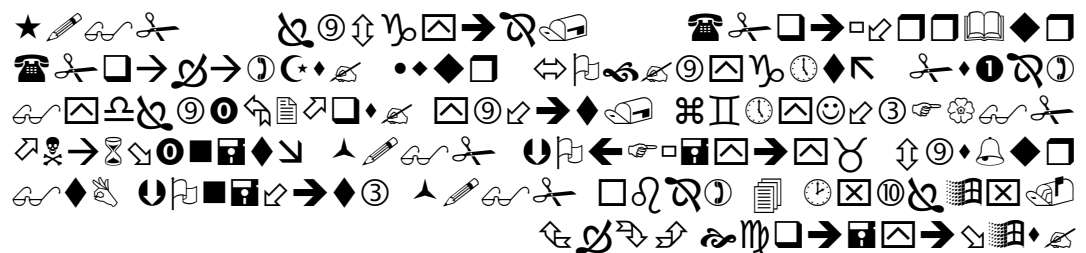
<sup>67</sup> Abi Abdillah Muhammad, *Loc. Cit.*

dibebankan kepada orang-orang yang ahli dibidangnya. Jika pekerjaan dibebankan kepada orang yang bukan ahlinya maka akan berdampak pada lembaga tersebut yakni unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

3. *Reliability* (Keandalan)

Dari jawaban responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 item dan yang setuju 154 item tentang keandalan seperti ketepatan pelayanan, teliti dalam melayani konsumen, keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik dan akurat, serta tepat waktu dalam melayani konsumen. Dari persepsi responden menunjukkan bahwa keandalan yang dimiliki oleh karyawan waserda KOPMA IAIN Antasari sesuai dengan teori konsep Islam.

Keandalan itu berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Selain itu, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qurān surat An-Nahl ayat 91:<sup>68</sup>



<sup>68</sup> Departemen Agama RI, *Loc. Cit.*, h.227.

*"Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat".*

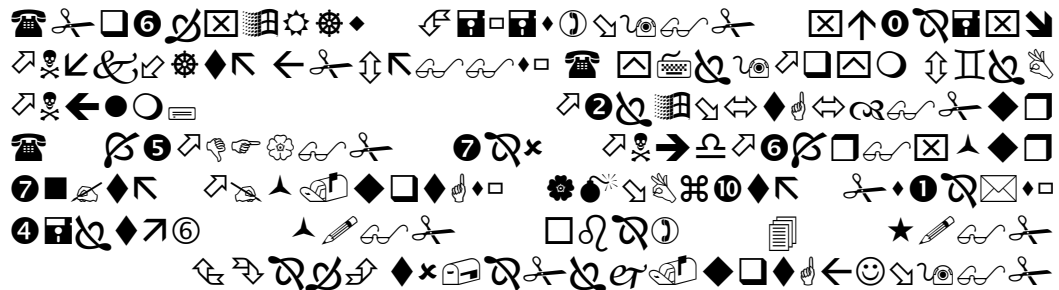
Allah memerintahkan hamba-Nya agar menepati janji sesuai dengan yang dijanjikan dan yang menjadi tujuan awalnya. Jadi karyawan waserda harus memiliki keinginan kuat untuk memajukan lembaganya. Karyawan juga harus berhati-hati (teliti) dan waspada, jangan sampai salah dan membuat tersinggung konsumen.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Dari jawaban responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 item dan yang setuju 142 item tentang jaminan seperti kenyamanan dalam penggunaan jasa dan fasilitas, sikap sopan dan ramah dalam melayani konsumen, dan keamanan terjamin. Hal itu menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh waserda terhadap konsumen sudah sesuai dengan teori konsep Islam. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qurān Surat Ali 'Imrān ayat 159 menyatakan:<sup>69</sup>



<sup>69</sup> Allamah Kamal Faqih Imani, *Loc. Cit.*



*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka.Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.*

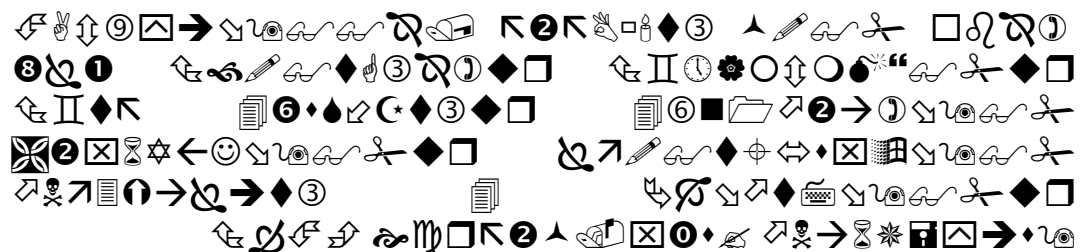
Ayat di atas menegaskan hendaknya seorang karyawan harus menunjukkan sikap kesopanan dan kelemahlembutan dalam melayani konsumen, karena sopan dan ramah merupakan jaminan yang dapat meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko/bahaya, serta bertanggung jawab atas barang/jasa yang ditawarkan sehingga konsumen merasakan kepuasan dan akan datang untuk melakukan pembelian ulang pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

##### 5. *Emphaty* (Perhatian)

Dari jawaban responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 item dan yang setuju 142 item tentang perhatian seperti perhatian secara individual terhadap konsumen, kemampuan berkomunikasi, kesabaran dan kesungguhan dalam melayani konsumen, serta kemudahan dalam menghubungi karyawan. Namun sebagian responden menyatakan netral sebanyak 160 item yang beranggapan bahwa mereka masih ragu terhadap perhatian yang diberikan oleh karyawan

waserda KOPMA IAIN Antasari. Akan tetapi dilihat dari jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju bisa mewakilkan dari responden yang menyatakan netral. Hal itu menunjukkan sikap perhatian yang diberikan karyawan waserda KOPMA IAIN Antasari cukup baik.

Pada saat konsumen datang karyawan harus segera menyapa dan ketika melayani pelanggan/konsumen dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap dan berbicara dengan bahasa yang benar dan jelas. Allah berfirman (Qs. An-Nahl : 90) yaitu:<sup>70</sup>



*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat*

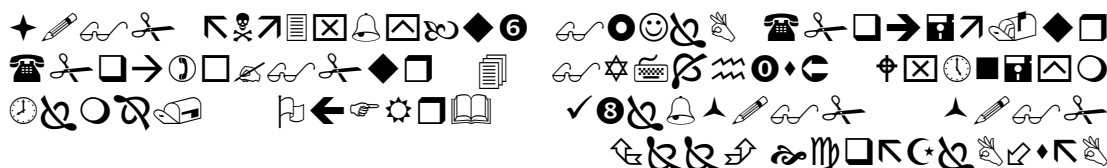
*kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.*

Allah memerintahkan kepada hamba-Nya hendaknya bersikap adil dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Seperti ketika karyawan waserda melayani konsumen tidak membeda-bedakan pembeli, perhatian, cermat, adil, dan jujur. Selain itu karyawan perlu menguasai informasi, baik secara tertulis maupun lisan.

<sup>70</sup> Departemen Agama, *Loc. Cit.*, h. 228

Demi keamanan dan keselamatan dilihat dari jawaban dari responden dalam pernyataan pada dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*, responden memandang baik pada pernyataan tersebut. Begitu juga dengan hal pemanfaatan barang yang ada di waserda, mahasiswa lebih memilih barang yang menurut mereka banyak mengandung manfaat bagi diri mereka sendiri.

Syariah Islam mengharamkan konsumsi atas barang dan jasa yang berdampak negatif terhadap kehidupan sosial dan ekonomi. Komoditas dan jasa yang dikonsumsi seseorang (muslim) harus diperbolehkan secara hukum (*syar'ī*) dalam artian, barang dan jasa tersebut masuk dalam kategori *t}hayyib* (baik lagi bermanfaat). Dalam QS. al-Māidah ayat 88, sebagai berikut:<sup>71</sup>



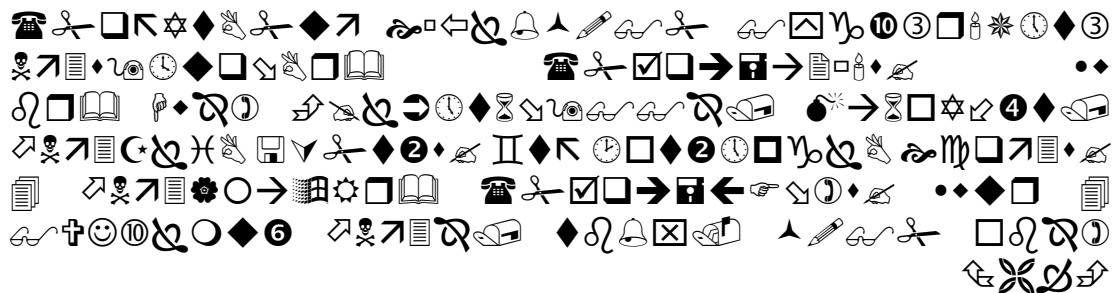
“Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya”.

Sedangkan pengertian baik (*thoyyib*), baik dari segi kesehatan, keamanan, kelezatan gizi, estetika dan lainnya merupakan hak manusia untuk menetakannya, Berdasarkan hasil ahli para pakar di bidang kesehatan dan gizi.

<sup>71</sup> Muhammad Muflih, *Loc. Cit.*



Selain itu sebagai konsumen dalam hal melakukan transaksi harus beriktikad dengan baik yaitu antara suka sama suka antara penjual dan pembeli. Sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Allah swt. dalam surat An- Nisā' ayat 29:<sup>72</sup>



*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*

Maksud ayat di atas bahwa apabila kita melakukan transaksi Jual beli di KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin harus dilandasi dengan keikhlasan dan kerelaan. Artinya tidak boleh ada kezaliman, penipuan, pemaksaan dan hal-hal lain yang merugikan kedua pihak. Oleh karena itu, pembeli berhak mengembalikan barang yang dibeli ketika mendapati barangnya yang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

---

<sup>72</sup> Departemen Agama, *Op. Cit.*, h. 84.