

Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (MPO) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan

Anna Fijriatul Latifah¹⁾, Mohammad Bashri Asy'ari²⁾

^{1), 2)}Institut Agama Islam Negeri Madura, Pamekasan, Indonesia
Corresponding author : bashri@yahoo.com

Abstract:

Service quality is one of the keywords to reach the customer satisfactions. The development and competition of sharia-based financial institutions are beginning to emerge which can certainly have an impact on the comfort and satisfaction of members. This reality generates a big question, namely is there an effect of the quality of Multy Payment Online service on customer satisfaction at the jokotole pamekasan branch of the Syariah pawnshop. The results of the simple linear regression coefficient research indicate that the quality of Multy Payment Online Services has a positive and significant effect on customer satisfaction at the jokotole Pamekasan Syariah Pegadaian Branch. Based on the results of the t test, it shows that the t value for service quality is obtained at $1.530 > t \text{ table } 1.972$ with a significant level of 0.044 which is smaller than 0.05, this indicates that $t \text{ count} > t \text{ table}$ and a significant level of $0.044 < 0.05$ then H_a accepted, meaning that the Quality of Online Multy Payment Service has an influence on customer satisfaction. The coefficient of determination is known as R square 0.021 or 2.1%, which means that the independent variable (Quality of Multy Payment Online Services) is able to explain the dependent variable (customer satisfaction) of 2.4% while the rest ($100\% - 2.4\% = 97, 9\%$) is influenced by other variables which are not taken into account in this analysis.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak:

Kualitas pelayanan adalah salah satu kata kunci untuk mencapai kepuasan nasabahnya. Pegadaian Syariah Cabang Jokotole di saing untuk memenuhi kepuasan nasabahnya dengan memiliki aplikasi Multy Payment Online. Perkembangan dan persaingan lembaga keuangan yang berbasis syariah mulai bermunculan dapat dipastikan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan anggota sehingga Pegadaian Syariah cabang jokotole Pamekasan dituntut untuk bisa memuaskan anggotanya dan menjadi loyal. Dari realita tersebut menghasilkan pertanyaan besar yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan Multy Payment Online terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan. Hasil penelitian koefisien regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Multy Payment Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang jokotole Pamekasan. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai thitung untuk kualitas pelayanan diperoleh sebesar $1,530 > t \text{ tabel } 1,972$ dengan taraf signifikan sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05 , hal ini menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan taraf signifikan sebesar $0,044 < 0,05$ maka H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan Multy Payment Online mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta koefisien determinasi diketahui R square 0,021 atau 2,1% yang berarti bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan Multy Payment Online) mampu menjelaskan Variabel dependen (kepuasan Nasabah) sebesar 2,4% sedangkan sisanya ($100\% - 2,4\% = 97,9\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang mana perkembangan teknologi informasi saat ini, teknologi informasi berkembang pesat. Sebagai negara berkembang Indonesia, harus selalu mengikuti perkembangan dan memanfaatkan teknologi informasi yang ada untuk mengejar ketertinggalan dalam bidang teknologi dari negara-negara maju. Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan komunikasi data memberikan dampak luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik.¹ Internet sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, telah meyebar dan berkembang pesat dalam segala aspek kehidupan masyarakat Indonesia dan seluruh dunia tak terkecuali dalam bidang perekonomian.² Perkembangan teknologi yang berkembang memungkinkan perbankan memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanannya dengan meluncurkan layanan transaksi perbankan berbasis teknologi, yaitu sistem pembayaran online disebut juga *payment online*.

Seiring dengan perkembangan kesadaran kaum muslim untuk bertansaksi secara syariah, perbankan syariah berkembang maju. Saat ini sudah banyak bermunculan bank berbasis syariah yang sistemnya menggunakan prinsip bagi hasil. Dengan banyaknya lembaga keuangan syariah membuktikan bahwa eksistensi dan pentingnya lembaga keuangan syariah, lembaga keuangan non bank juga tidak kalah bersaing dengan bank. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank milik negara yang melakukan kredit kepada masyarakat dengan sistem gadai,³ belakangan bersamaan dengan perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia, mengalami perubahan dengan diberlakukannya prinsip-prinsip syariah.⁴

Kualitas pelayanan merupakan salah satu jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen atau sebagai benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, maka semakin baik pula persepsi/ penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja jasa suatu perusahaan dibanding dengan penawaran perusahaan lain. Kualitas pelanggan yang tinggi adalah kinerja pelayanan yang diharapkan melebihi atau sama dengan kinerja yang dipersepsikan oleh pelanggan.⁵

Menurut Kotler menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen.⁶ Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep *multy dimensi* yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya

¹ Maryanto Supriono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), hlm.65.

² Hestin Mulyasari Dkk, "*Analisis Jenis Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia*", ISSN : 2089-9813 Yogyakarta 15 Maret 2014, Jurnal : Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2014 (SENTIKA) Diakses Tanggal 4 April 2018 Pukul 12.43 WIB.

³ Nining Catur Pawestriningtyas Dkk, "*Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Nasabah (Survei Pada Nasabah Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlobo Mas Malang)*", Vol. 32 No. 2 Maret 2016, Jurnal Administrasi Bisnis, Diakses Tanggal 29 April 2018 Pukul 05.25 WIB.

⁴ Andri Soemitra, "*Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*", (Jakarta: Kencana Perdana Media, 2009), Hlm.276.

⁵ Willy Tri Hardiyanto Dkk, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Di Probolinggo)*", Vol,2 No,2 Juli-Desember 2012, Diakses Tanggal 29 September 2018 Pukul 08.00 WIB.

⁶ Tony Wijaya, "*Manajemen Kualitas Jasa*", (Jakarta: PT. Indenks, 2011), hlm. 2

keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana.⁷ Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor yang bersifat pribadi serta yang situasi sesaat. Salah satu faktor yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa menurut Zeithmal dan Berry yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.⁸

Pegadaian hadir di Indonesia dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan perum pegadaian membuntuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia. Adapun konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu rasional, efisiensi dan efektifitas yang diserasikan dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah/unit layanan gadai syariah (ULGS) sebagai salah satu organisasi dibawah binaan difisi usaha lain perum pegadaian.⁹ Pegadaian syariah merupakan bagian dari pegadaian umum yang secara kelembagaan merupakan perusahaan milik negara yang didirikan dengan peraturan pemerintah dan ia sebagai badan hukum peraturan pemerintah yang menerangkan tentang pegadaian yaitu peraturan nomor 103 tahun 2000 tentang perusahaan umum (perum pegadaian). Pegadaian syariah didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada didalam undang-undang nomor 19/Prp tahun 1960 hal ini menurut pasal 2 ayat 2 undang-undang nomor 9 tahun 1969 yang seluruh modalnya dimiliki oleh negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham. Dengan demikian, pegadaian syariah merupakan badan hukum yang dimiliki oleh negara dan modal seluruhnya milik negara dan tidak terbagi atas saham.¹⁰ Dengan berjalannya waktu dan semakin berkembangnya pegadaian maka tanggal 2 februari 2006 didirikanlah pegadaian syariah cabang Jokotole Pamekasan.

Pada sektor lembaga keuangan non bank, pegadaian syariah merupakan salah satu yang juga memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk dapat meningkatkan pelayanan demi kepuasan nasabahnya dengan meluncurkan produk berupa aplikasi sistem pembayaran online yang diberi nama Multy Payment Online (MPO). Terhitung mulai tanggal 1 juni 2013, kantor cabang dan unit PT pegadaian (persero) sudah dapat melayani pembayaran listrik, pembayaran PDAM, pembelian tiket kereta api dan pembelian pulsa elektrik semua operator seluler.

Payment point bank (PPOB) system, yaitu sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang di desain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat. perubahan ini dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi wireless seperti GPRS serta kemampuan bank-bank memberdayakan para mitranya.¹¹ Aplikasi payment online pada sistem perbankan merupakan suatu hal yang sudah biasa, karena perbankan akan melakukan inovasi baru dengan mengembangkan teknologi informasi yang ada untuk dapat meningkatkan pelayanan demi kepuasan dan kenyamanan nasabahnya. Transaksi elektronik menguntungkan karena

⁷ Sonya Maharani " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)", Universitas Diponegoro Semarang, 2010.

⁸ Fandiy Tjiptono Dan Gregorius Candra, " Service Quality & Satisfaction" (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), Hlm. 198.

⁹ Ibid, Hlm. 278.

¹⁰ Ahmad Rodoni, "Asuransi Dan Pegadaian Yariah", (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), Hlm. 61.

¹¹ Maulana Yusuf Dan Medina Kurniawan, " Pengaruh Sistem Pembayaran Listrik Online Payment Point Online Bank Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada PT PLN (Persero) DJBB", Vol 6 No 1 April 2012 Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Enterpreneurship Diakses Tanggal 7 Mei 2018 Pukul 14.10 WIB.

dapat mengurangi biaya transaksi bisnis dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan.¹²

Multy payment online (MPO) merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya tanpa harus memiliki rekening bank. Pembayaran secara real time, sehingga memberikan kepastian dan kenyamanan dalam bertansaksi. Nasabah cukup datang ke outlet pegadaian dengan membawa dan menyerahkan nomer pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api dan lain sebagainya. Pengguna layanan MPO ini setiap hari berkisar antara 20-30 nasabah setiap harinya.¹³

Pelayanan *multy payment online* (MPO) ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan proses transaksi pembayaran. Sehingga timbul kepuasan bagi anggota pengguna layanan MPO dengan transaksi yang mudah, cepat, akurat, aman, dan efisien yang nantinya akan menguntungkan pihak pegadaian dan nasabah yang merasa untung dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan melalui pelayanan MPO, jika pelayanan sesuai dengan mereka (nasabah) yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Multy Payment Online* (MPO) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan".

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni, penelitian dengan menggunakan analisis data statistik atau angka-angka. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, yakni untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan *multy payment online* terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan. Oleh karena itu penelitian ini termasuk kategori kuantitatif regresi maka ada dua variabel yang melibatkan yakni variabel X (kualitas pelayanan *multy payment online*) dan variabel Y (kepuasan nasabah)

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.¹⁴

Jadi, jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 600 nasabah *multy payment online*.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun jumlah nasabah pengguna *multy payment online* di pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan yaitu, 600 nasabah. Maka peneliti dalam pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

¹² Erikson Damanik, "Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Online Menggunakan Payment Gateway", Vol 13 No 1 April 2012 Jurnal JSM STIMK Mikro Skill Di Akses Tanggal 7 Mei 2018 Pukul 14.10 WIB.

¹³ Andri, Wawancara Salah Satu Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan

¹⁴ Nanang Martono, "Metode Penelitian Kuantitatif; Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder", (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), Hlm. 74.

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir dan diinginkan.

Besarnya populasi diketahui sebesar 600 nasabah pengguna multy payment online. Peneliti menggunakan perkiraan tingkat kesalahan 5% mengingat pada rumus slovin perkiraan kesalahan (nilai galat pendugaan) didasarkan atau pertimbangan peneliti.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{600}{1 + (600 \times (5\% \%)^2)}$$
$$n = \frac{600}{1 + (600 \times (0,05)^2)}$$
$$n = \frac{600}{1 + (600 \times 0,0025)}$$
$$n = \frac{600}{1 + 1,5}$$
$$n = \frac{600}{2,5}$$
$$n = 240$$

Jadi, jumlah responden yang akan diambil adalah sebanyak 240 responden

Desain pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel non probability dengan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan struktur penelitian, dimana pengembalian sampel dengan mengambil sample orang-orang yang dipilih oleh penulis menurut ciri-ciri spesifik dan karakteristik tertentu.

3. Sumber data

Setiap penelitian memerlukan data karena data merupakan sumber informasi yang dapat memberikan data utama kepada peneliti tentang ada ataupun tidaknya masalah yang akan diteliti.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sumber data dalam penelitian ini yaitu:¹⁵

- Sumber data primer
- Sumber data sekunder

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket (koesioner) dokumentasi dan wawancara tujuannya adalah untuk memperkaya informasi tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Kuesioner (angket)

Tujuan utama penggunaan kuesioner dalam penelitian yaitu:

- Memperoleh informasi yang lebih relevan dengan tujuan penelitian
- Mengumpulkan informasi dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi.¹⁶

¹⁵ Misbahun Dan Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian Dengan Statistik", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), Hlm.21

Menurut cara memberikan repons, angket dibedakan menjadi dua jenis yaitu: angket terbuka dan angket tertutup.

- a. Angket terbuka
- b. Angket tertutup

Jenis angket yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan angket tertutup dalam pengumpulan datanya.

2. Dokumentasi

Peneliti menguraikan langkah serta teknik dalam pengambilan data selama melakukan penelitian di pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data perusahaan dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian. Data yang digunakan dalam dokumentasi yaitu profil pegadaian syariah, status hukum pegadaian syariah, struktur organisasi pegadaian syariah, produk-produk pegadaian syariah dan foto penyebaran kuesioner di Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan.

D. Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data Melalui Angket

Adapun langkah-langkah pengumpulan data sebagai berikut:

1. Peneliti datang ke lokasi penelitian yaitu pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan selama 30 hari.
2. Peneliti memberikan angket kepada responden nasabah pengguna layanan multy payment online.
3. Peneliti mengambil kembali angket dari responden untuk dilakukan penelitian.
4. Memberikan pembobotan untuk setiap pertanyaan tertutup yang berskala ordinal. Selanjutnya akan diberik skor 5-4-3-2-1, dengan menggunakan skala likert (sangat setuju; setuju; ragu-ragu; tidak setuju; sangat tidak setuju).

b. Pengumpulan Data Melalui Doumentasi

1. Mencari informasi untuk dicatat sesuai dengan variabel penelitian yang telah ditentukan
2. Mengadakan penctatan langsung terhadap dokumen atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Analisis data

Analisis data merupakan metode penggambaran secara objektif, sistematis dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dari setiap perilaku simbolis.¹⁷ Adapun langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Mencari data mentah

Data mentah yang diperoleh merupakan data priimer yaitu langsung dari sumber yang diteliti berupa wawancara degan nasabah yang menggunakan layanan *multy payment online* dengan menggunakan angket.

2. Menghitung statistik deskriptif

Untuk memberikan gambaran demografi responden penelitian dan diskripsi frekuensi menegnai variabel penelitian pengaruh kualitas pelayanan multy payment online terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan.

3. Melalalui Uji Kualitas Data

¹⁶ Misbahun dan Iqbal Hasan, “*Analisis Data Penelitian Statistik*”,(Jakarta: PT Bumi Anksara,2013), hlm. 199

¹⁷ Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, hlm.86.

a. Validitas

Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r dihitung dibandingkan dengan r tabel, dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ valid.¹⁸

b. Reabilitas

Bila hasil koefisien reabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka reliabel.¹⁹

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan pada penelitian ini.

a. Uji Normalis

Alat yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data dan populasi sangat banyak modelnya. Model yang mana yang mau dipakai sangat tergantung pada kebiasaan para peneliti, tidak mutlak harus model A atau model B. Para pemakai ada kebebasan untuk menentukan model analisis yang digunakan.²⁰ Untuk menguji normalis data dengan menggunakan SPSS terdapat tiga pilihan (alternatif). Ketiga alternatif uji normalis menggunakan SPSS tersebut berupa:

- 1) Menggunakan analisis statistik deskriptif untuk frekuensi.
- 2) Menggunakan analisis statistik deskriptif untuk eksplor.
- 3) Nonparametrik tes untuk 1-sampel K-S.²¹

b. Uji Autokorelasi

Korelasi antara anggota seri observasi yang disusun menurut urutan waktu (seperti data time series) atau urutan temoat / ruang (*data cross section*), atau orelasi yang timbul pada dirinya sendiri. Pengujian autokorelasi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varians tidak minimum dan uji-t dapat digunakan, karena akan memberikan kesimpulan yang salah.²²

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadi heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatan menjadi kurang akurat.

5. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Yang dimaksud dengan regresi linier sederhana adalah merupakan model hubungan antara variabel

¹⁸ V. Wiratna Sujarweni Dan Poli Endrayanto, "Statistika Untuk Penelitian", (Yogyakarta: Ghara Ilmu,2012), Hlm. 177.

¹⁹ Ibid, hlm. 186.

²⁰ R. Guanawan Sudarmato," statistik terapan berbasis komputer; dengan program IMB SPSS statistics", (Jakarta: mitra wacana media, 2013), hlm. 104-105

²¹ Ibid, hlm. 107.

²² Ibid, hlm. 283.

tidak bebas (y) dan variabel bebas (x). Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan multy payment online terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana. Bentuk umum persamaan regresi linier sederhana dapat ditulis sebagai berikut.²³

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel terikat yang diproyeksikan yaitu kepuasan nasabah

X = variabel bebas mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan yaitu kualitas pelayanan

a = nilai konstanta harga Y jika X=0

b = nilai arah sebagai penentu ramalan yang menunjukkan nilai peningkatan atau nilai penurunan variabel Y

b. Uji t

Uji t dirumuskan:

$$t^0 = \frac{b - B_0}{S_b}$$

Keterangan :

B₀ : mewakili nilai B tertentu, sesuai hipotesisnya.

S_b : simpangan baku koefisien regresi b

c. Koefisien determinasi

Koefisien korelasi yang dikuadratkan (r^2) dinamakan dengan koefisien determinasi atau koefisien penentu. Koefisien determinasi merupakan proporsi untuk menentukan terjadinya persentase variansi bersama antara variabel X dengan variabel Y jika dikalikan dengan 100%. Oleh karena itu, besarnya koefisien determinasi adalah $0 \leq r^2 \leq 1$ dan tidak ada koefisien determinasi yang bertanda negatif karena dikuadratkan. Untuk memberikan gambaran secara visualisasi misal variabel motivasi (X) merupakan prediktor untuk variabel prestasi (Y), maka koefisien determinasi menunjukkan beberapa persen variabel prestasi (Y) dijelaskan oleh variabel motivasi (X). Hubungan antara motivasi dengan prestasi belajar diperoleh $r = 0,70$ akan diperoleh koefisien determinasi sebesar $0,70^2 = 0,49 \times 100\% = 49\%$. Dengan demikian dapat dikatakan 49% variasi prestasi dengan dijelaskan oleh motivasi belajar dan sebesar 51% sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya diluar motivasi belajar yang dinamakan koefisien aliansi.²⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (Mpo) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan” diperoleh informasi umum sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan
Dari Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dan Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	Kolerasi	Kritik (r)	Keterangan
----	------------	----------	------------	------------

²³ Andi Supangat, “statistika; dalam kajian deskriptif, inferensi, dan nonparametrik”, (Jakarta: prenademia group,2007), hlm. 334.

²⁴ Budi Susetyo, “statistika untuk analisis data penelitian; dilengkapi cara perhitungan dengan SPSS dan ms office excel”, (PT. Refika aditama,2010), hlm. 122.

1	X. 1	0,637	0,138	Valid
2	X. 2	0,594	0,138	Valid
3	X. 3	0,521	0,138	Valid
4	X. 4	0,707	0,138	Valid
5	X. 5	0,720	0,138	Valid
6	X. 6	0,668	0,138	Valid
7	X. 8	0,694	0,138	Valid
8	X. 9	0,677	0,138	Valid
9	X. 10	0,508	0,138	Valid
10	X. 11	0,647	0,138	Valid
11	Y. 1	0,798	0,138	Valid
12	Y. 2	0,885	0,138	Valid
13	Y. 3	0,784	0,138	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} pada kolom korelasi untuk tiap item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih pada besar yaitu 0,138 dengan jumlah sampel adalah 240 responden ($n=240$). Sehingga dapat disimpulkan dari variabel X Kualitas Pelayanan MPO dan variabel Y Kepuasan Nasabah adalah valid. Selanjutnya data tersebut dapat uji ketahap berikutnya.

Tabel 1.2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan MPO (X)	0,831	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,819	Reliabel

Sumber : Out SPSS, data primer diolah 2019

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel X memiliki cronbach alpha sebesar 0,831, sedangkan variabel Y memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,819, artinya masing-masing variabel tersebut memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih tinggi dari ukuran tingkat reliabel yaitu sebesar 0,138. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel X dan Y reliabel.

Tabel 1.3
t Tabel
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,154 ^a	,024	,020	1,59722	2,215

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : output SPSS, data primer 2019

Dari tabel tersebut diperoleh DW 2,215, maka untuk mengetahui ada tidaknya tabel autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan DW tabel sebagai berikut:

Tabel 1.4

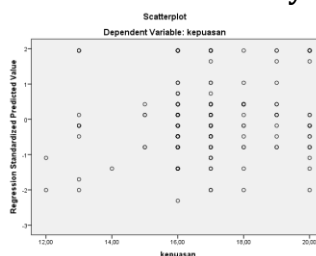
Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokolerasi

dI	DU	4 - dL	4 - dU	DW	keputusan
1,758	1,778	2,2416	2,222	2,215	Tidak ada autokolerasi

Sumber: output SPSS, data primer diolah 2019

Nilai DW 2,215 dipeoleh dari tabel durbin-waston dengan ketentuan $\alpha = 5\%$, dimana n (sampel) = 240 serta k (jumlah variabel bebas) = 1
 Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 2,215 berada diantara nilai $dU = 1,778$, dan nilai $4 - dU = 2,222$ ($dU < DW < (4-dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

Gambar 1.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas SRESID by ZPRED Scatterplot



Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Dari grafik scatterplot memperlihatkan bahwa titiktitik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik pada grafik bisa di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun demikian, jika hanya melihat hasil output grafik scatterplot, dapat menimbulkan penilaian yang subjektif dan kurang tepat. Oleh karena itu, untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dalam penelitian ini juga dilakukan uji Glejser. Berikut hasil uji Glejser penelitian ini:

Tabel 1.5
Hasil uji Glejser

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressio	61,564	1	61,564	5,809	,017 ^b
	n					
	Residual	2522,419	238	10,598		
	Total	2583,983	239			

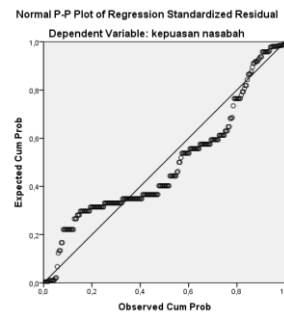
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah

Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Dari tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen (Kualitas Pelayanan MPO) 0,292 adalah lebih besar dari taraf sig. 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 1.2
Hasil Uji Normalitas



Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Dari hasil output SPSS diatas, pada grafik normal *non probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Namun demikian, seperti halnya pada uji hetetos kedastisitas yang menggunakan gfafik *normal probability plot*, ada kemungkinan subjektivitas dalam menginterpretasikan hasil grafik tersebut. Oleh karena itu, untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga melakukan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* penelitian ini:

Tabel 1.6
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		240
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		,0000000
Std. Deviation		1,59387474
Most Extreme Differences	Absolute	,147
	Positive	,138
	Negative	-,147
Test Statistic		,147
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai *kolmogorov-smirnov* Z sebesar 0,147 lebih besar dari 0,05, ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 1.7
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,062	1,530		8,536	,000
	kualitas pelayanan	,076	,031	,154	2,410	,017

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel tersebut diperoleh koefisien independen Kualitas Pelayanan (X) = 0,076 serta konstanta sebesar = 13,062, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian adalah sebagai berikut:
 $Y = 13,062 + 0,076X$

Dari model persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 13,062 menyatakan bahwa jika variabel independen tetap, maka variabel dependennya sebesar 13,062.
- 2) Hasil regresi menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,076 meningkatkan 1% maka variabel dependen (kepuasan nasabah) akan mengalami peningkatan sebesar 7,6 %. Pada persamaan tersebut nilai koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah positif. Hal ini berarti pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent adalah positif. Hal ini berarti pengaruh variabel independent adalah positif. Sifat pengaruh yang positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan terhadap variabel independent maka kepuasan anggota dalam menggunakan kualitas pelayanan MPO juga akan meningkat.

Tabel 1.8
Hasil Uji-t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,062	1,530		8,536	,000
	kualitas pelayanan	,076	,031	,154	2,410	,017

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : output SPSS, data primer diolah 2019

Dari tabel analisis uji-t tersebut, hasil t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan MPO (X) diperoleh sebesar 2,410 lebih besar 1,972 lebih besar dari t_{tabel} 1,972 dengan taraf signifikan 0,17 lebih kecil dari signifikan 0,05, hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf

signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_a diterima, artinya kualitas pelayanan MPO mempunyai pengaruh kepuasan nasabah.

Tabel 1.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,154 ^a	,024	,020		1,59722	2,215

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Hasil analisis data pada tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa besarnya R Square adalah 0,024 atau 2,4% yang berarti bahwa variabel independen (kualitas pelayanan MPO) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 2,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 2,4\% = 97,4\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Dari hasil koefisien regresi linear variabel independen (Kualitas pelayanan MPO) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,076. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan MPO mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada kualitas pelayanan MPO maka minat nasabah akan meningkatkan sebesar 7,6%. Pada persamaan tersebut nilai koefisien regresi untuk variabel *kualitas pelayanan MPO* adalah positif. Hal ini berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan terhadap variabel independen maka kepuasan anggota dalam menggunakan kualitas pelayanan MPO juga meningkat. Oleh karena itu Pegawai Syariah Cabang Jokotole Pamekasan harus memelihara, menjaga dan meningkatkan *Kualitas pelayanan Muly Payment Online (MPO)* sehingga mampu membuat anggota tertarik dan dapat meningkatkan jumlah anggotanya.

Hasil hipotesis setelah di uji menggunakan uji t adanya pengaruh antara Kualitas pelayanan MPO terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien korelasi variabel independen (*Kualitas Pelayanan MPO*) menunjukkan $t_{hitung} (2,410) > t_{tabel} (1,972)$ dengan taraf signifikan sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_a diterima, artinya kualitas pelayanan MPO mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota.

Untuk menarik minat anggota tidak hanya mengutamakan Kualitas Pelayanan yang bagus, akan tetapi juga dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam menggunakan *Kualitas pelayanan MPO*.

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2), dimana dalam tabel penelitian ini dilihat pada bagian R Square yaitu 0,024 atau 2,4%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan MPO) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) pada Pegawai syariah cabang jokotole pamekasan berpengaruh, sedangkan sisanya 97,4% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Kualitas pelayanan MPO hanya sebagian kecil dari variabel yang dipengaruhi, masih banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan diantaranya yaitu: a. Fitur produk dan jasa; kepuasan pelanggan terhadap produk jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur dan jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan

terhadap fitur atau jasa. b. Emosi pelanggan: emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. c. Atribut untuk keberhasilan atau kegagalan jasa: atribut penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan. d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness): kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja: kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Seseorang yang memang sudah menggunakan suatu jasa apabila orang itu puas maka ia akan mempromosikannya kepada orang lain, ia akan menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa yang sama dengan yang ia gunakan saat ini. Dalam atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa seperti halnya *Multy Payment Online* yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan yang merupakan atribut jasa dalam Pegadaian tersebut. Karena selain kegunaannya didalam memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran secara online yang ada dipegadaian syariah yang bisa dilakukan diberbagai outlet pegadaian diseluruh Indonesia, yang nantinya akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas bagi nasabahnya.

Dan dalam penelitian ini, banyak responden yang merasa puas dengan Kualitas pelayanan MPO. Banyak dari mereka yang melakukan pembayaran tagihan dengan MPO ketika akan bertanskasi dipegadaian syariah cabang jokotole pamekasan. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan yang ramah dari para karyawan yang ada dilapangan.

Jadi variabel kepuasan dalam penelitian ini selain faktor eksternal juga dipengaruhi oleh faktor internal yaitu dari dalam diri nasabah itu sendiri sehingga kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan pada *Kualitas Pelayanan MPO* cabang Jokotole terhadap kepausan nasabah pegadaian syariah cabang pamekasan.

PENUTUP

Hasil hipotesis setelah di uji menggunakan uji t adanya pengaruh anatra Kualitas pelayanan MPO terhadap kepausan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien korelasi variabel independen (Kualitas Pelayanan MPO) menunjukkan t hitung (2,410) > t tabel (1,972) dengan taraf signifikan sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel dan taraf signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_a diterima, artinya kualitas pelayanan MPO mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota. Dari hasil nilai koefiseien deretminasi (R^2), dimana dalam tabel penelitian ini dilihat pada bagian R Square yaitu 0,024 atau 2,4%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independent (Kualitas Pleayanan MPO) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) pada Pegadaian syariah cabang jokotole pamekasan berpengaruh, sedangkan sisanya 97,9% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel=variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Al Arif, M. Nurdianto, Dasar-Dasar Pemasaran, Bandung: Alfa Beta, 2010.

Andri, Wawancara Salah Satu Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan.

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Gramedia Pusat Bahasa, 2008

Fandiy Tjiptono Dan Gregorius Candra, " Service Quality & Satisfaction" Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.

- Hasan Ali, "Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah", Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Husein, Umar, "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua", Jakarta: Rajawali Pres, 2013.
- Misbahun Dan Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian Dengan Statistik", Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Nining Catur Pawestriningtyas Dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Nasabah (Survei Pada Nasabah Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlobo Mas Malang)", Vol. 32 No. 2 Maret 2016, Jurnal Administrasi Bisnis, Diakses Tanggal 29 April 2018 Pukul 05.25 WIB.
- Nurastuti Wiji, Teknologi Perbankan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Rodoni, Ahmad, "Asuransi Dan Pegadaian Yariah", Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Soemitra, Andri, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta: Kencana Perdana Media, 2009.
- Sudarmato, R. Guanawan, Statistik Terapan Berbasis Komputer; Dengan Program IMB SPSS Statistcs, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Suharmisi Arikunto, "Manajemen Penelitian", Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sujarweni ,V. Wiratna Dan Poli Endrayanto, Statistika Untuk Penelitian, Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2012.
- Supangat, Andi, Statistika; Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, Dan Nonparametrik, Jakarta: Prenademia Group, 2007.
- Supriono Maryanto, Buku Pintar Perbankan, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- Susetyo, Budi, Statistika Untuk Analisis Data Penelitian; Dilengkapi Cara Perhitungan Dengan SPSS Dan Ms Office Excel, PT. Refika Aditama, 2010.
- Syofiyani Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS", Jakarta: Kencana, 2013.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Valerie A, Zeithaml Dan Mary Jo Bitner, Service Marketing: Interating Costumer Focus Across The Firm Dalam Sentot Imam Wahjono, "Manajemen Pemasaran Bank", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wijaya Tony, Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta: PT. Indek 2011.
- Adityo Laksono, "Pengertian Kepuasan Pelanggan Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya Menurut Para Ahli", Gudang Ilmu, Diakses Dari:
(<http://Adityolaksonono.26.Blogspt.Co.Id/2015/03/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan-Dan.Html?=&=1>) Diakses tanggal 28 Januari 2019.

Erikson Damanik, "Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Online Menggunakan Paymen Gateway", Vol 13 No 1 April 2012 Jurnal JSM STIMK Mikro Skill Di Akses Tanggal 7 Mei 2018 Pukul 14.10 WIB.

Hestin Mulyasari Dkk, "Analisis Jenis Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia", ISSN : 2089-9813 Yogyakarta15 Maret 2014, Jurnal : Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2014 (SENTIKA) Diakses Tanggal 4 April 2018 Pukul 12.43 WIB.

Maulana Yusuf Dan Medina Kurniawan, " Pengaruh Sistem Pembayaran Listrik Online Payment Point Online Bank Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada PT PLN (Persero) DJBB", Vol 6 No 1 April 2012 Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Enterpreneurship Diakses Tanggal 7 Mei 2018 Pukul 14.10 WIB.

Sonya Maharani " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)", Universitas Diponegore Semarang, 2010.

Willy Tri Hardiyanto Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Di Probolinggo, Vol,2 No,2 Juli-Desember 2012, Diakses Tanggal 29 September 2018 Pukul 08.00 WIB.