

PENGARUH KINERJA DAN FASILITAS LAYANAN BUMDES NGRANCE TERHADAP KEPUASAN PENJUAL DI PASAR DESA NGRANCE KECAMATAN PAKEL KABUPATEN TULUNGAGUNG

Agus Faisal¹⁾, Maria Agatha Sri W.H., M.Pd.²⁾

Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Binneka PGR

lagusfaisal798@gmail.com¹⁾, maria@stkipppgritulungagung.ac.id²⁾

ABSTACT

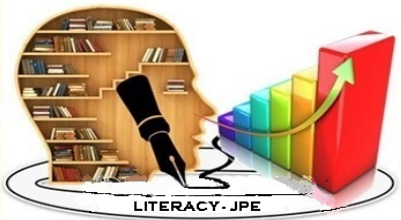
Performance is a form of a person's achievement results so that they get achievements. Achievement is a measure of an employee's ability. Service performance will greatly affect the performance of BUMDes, the high and low levels of service and institutional managers will affect the performance of the institution. This study aims to determine the effect of performance and service facilities of BUMDes Ngrance on seller satisfaction in the Ngrance village market, Pakel sub-district, Tulungagung district. The data collection method used in this research is a questionnaire (questionnaire) and data analysis using multiple linear regression. The data collection method is a questionnaire (questionnaire) and observation.

Keywords: *Performant, Service Facilities, Seller Satisfaction*

ABSTRAK

Kinerja adalah bentuk hasil pencapaian seseorang sehingga mendapatkan prestasi. Prestasi itulah yang menjadi ukuran kemampuan seorang pegawai tersebut. Kinerja layanan akan sangat mempengaruhi kinerja BUMDes, tinggi rendahnya tingkat pelayanan dan pengelola lembaga akan berpengaruh terhadap kinerja lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja dan fasilitas layanan BUMDes Ngrance terhadap kepuasan penjual di pasar desa ngrance kecamatan pakel kabupaten tulungagung. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuensioner) dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Metode pengumpulan data adalah Angket (kuesioner) dan Observasi.

Kata kunci: *Kinerja, Fasilitas Layanan, Kepuasan Penjual*



LITERACY

JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (Iskamto, Risman, & Alwifari, 2018). Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (Sinaga & Hidayat, 2016). (Yulindaningtyas, 2015).

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek, sehingga apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas (Cahyani & Rahanatha, 2014).

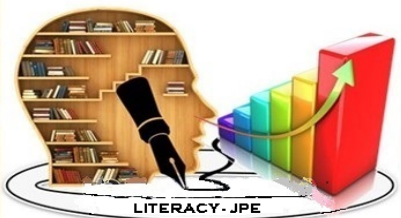
Salah satu cara untuk mencapai pertumbuhan ekonomi di wilayah pedesaan adalah melalui pertumbuhan lembaga mikro Desa, dan salah satu lembaga mikro di wilayah pedesaan adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). BUMDes merupakan lembaga usaha Desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah Desa dalam upaya memperkuat perekonomian Desa dan membangun kerekatan sosial masyarakat yang dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi Desa. Pengelolaan BUMDes bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi Desa melalui pengembangan usaha ekonomi (Romadhon, 2020).

Tujuan dibentuknya BUMDes adalah untuk mendorong/menampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, baik yang berkembang menurut adat istiadat/budaya setempat. Tetapi dalam perjalanannya terdapat berbagai permasalahan dalam kegiatan operasional BUMDes seperti permasalahan dalam hal permodalan, sistem manajemen yang belum bagus dan kualitas sumber daya manusia yang masih rendah. Permasalahan pokok yang sering dihadapi oleh BUMDes adalah kualitas kinerja sumber daya manusia yang masih rendah.

Menurut Sarwani (2019) kinerja adalah bentuk hasil pencapaian seseorang sehingga mendapatkan prestasi. Prestasi itulah yang menjadi ukuran kemampuan seorang pegawai tersebut. Kinerja layanan akan sangat mempengaruhi kinerja BUMDes, tinggi rendahnya tingkat pelayanan dan pengelola lembaga akan berpengaruh terhadap kinerja lembaga. Rendahnya kinerja pengelola dapat dilihat dari belum optimalnya pengelola BUMDes untuk menyelesaikan pekerjaan.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah kinerja layanan adalah mengenai fasilitas layanan. Fasilitas dalam usaha BUMDes harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh penjual, karena dalam usaha BUMDes, penilaian penjual terhadap suatu layanan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan fasilitas tersebut. Menurut Yuriansyah (2013) Fasilitas merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, Fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan demikian bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

BUMDes Ngrance terletak pada Timur Balai desa Ngrance Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung . Sedangkan Pasar Ngrance letaknya sangat strategis yaitu tepat di antara



perbatasan desa Bangunjaya dan desa Ngrance Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung. Sedangkan penjual dalam pasar Ngrance bernaungan di bawah tata kelola BUMDes Ngrance. Mengacu pada pernyataan tersebut, penjual merupakan salah satu ikon penting dalam pengembangan BUMDes di Pasar Ngrance.

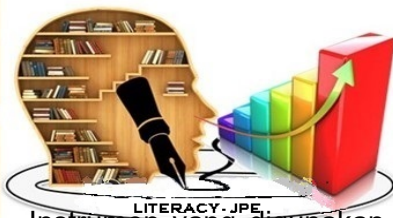
B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek atau subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Sugiyono, 2011).

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.² Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel diberikan penjelasan lalu menentukan indikator yang akan diukur sehingga menjadi pernyataan, seperti berikut:

No	Variabel	Indikator	Jenis Instrumen	Nomor Soal
1	Kepuasan Penjual (Y)	Kualitas layanan	Kuesioner	1,2,3,4,5,6,7
		Harga berdasarkan kualitas yang diterima		8,9,10,11,12,13,14
		Kualitas Merek		15,16,17,18,19,20
No	Variabel	Indikator	Jenis Instrumen	Nomor Soal
2	Kinerja Layanan (X ₁)	Pelayanan yang kondusif	Kuesioner	1,2,3
		Kedisiplinan		4,5,6
		Tanggung Jawab		7,8,9
		Kecepatan dan ketepatan waktu		10,11,12
		Keramahan dan kesopanan		13,14,15
		Hubungan yang baik dengan pelanggan		16,17,18
		Penampilan		19,20
No	Variabel	Indikator	Jenis Instrumen	Nomor Soal
3	Fasilitas Layanan (X ₂)	Fasilitas Utama	Kuesioner	1,2,3,4,5,6,7
		Fasilitas Pendukung		8,9,10,11,12,13,14
		Fasilitas Penunjang		15,16,17,18,19,20

Tabel 3.1 Penjabaran variabel dan indikator



LITERACY

JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. SS : Sangat setuju | Diberi skor 5 |
| 2. S : Setuju | Diberi skor 4 |
| 3. RG: Ragu-ragu | Diberi skor 3 |
| 4. TS : Tidak setuju | Diberi skor 2 |
| 5. ST : Sangat tidak setuju | Diberi skor 1 |

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil.

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

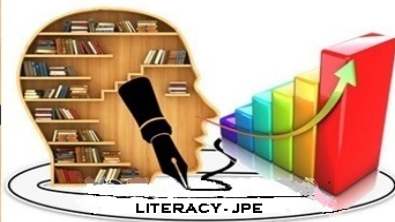
Uji validitas penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS (Statistics Version 21)* untuk mengukur tingkat kevalidan angket kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual di pasar desa ngrance dengan melakukan uji coba terhadap 30 responden. Selanjutnya r_{hitung} yang diperoleh, dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,361 yang diperoleh dengan melihat tabel r_{tabel} *Product Moment*.

Dalam penelitian ini perhitungan validitas soal angket, dengan *SPSS* yang hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja

No Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (2-tailed)	Nilai α	Keterangan
1	0,891	0,361	0,000	0,05	VALID
2	0,673	0,361	0,000	0,05	VALID
3	0,827	0,361	0,000	0,05	VALID
4	0,784	0,361	0,000	0,05	VALID
5	0,510	0,361	0,004	0,05	VALID
6	0,673	0,361	0,000	0,05	VALID
7	0,683	0,361	0,000	0,05	VALID
8	0,546	0,361	0,002	0,05	VALID
9	0,801	0,361	0,000	0,05	VALID
10	0,842	0,361	0,000	0,05	VALID
11	0,682	0,361	0,000	0,05	VALID
12	0,439	0,361	0,015	0,05	VALID
13	0,749	0,361	0,000	0,05	VALID
14	0,578	0,361	0,001	0,05	VALID
15	0,891	0,361	0,000	0,05	VALID
16	0,801	0,361	0,000	0,05	VALID
17	0,776	0,361	0,000	0,05	VALID
18	0,891	0,361	0,000	0,05	VALID
19	0,807	0,361	0,000	0,05	VALID
20	0,801	0,361	0,000	0,05	VALID

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti *SPSS 21*, 2022



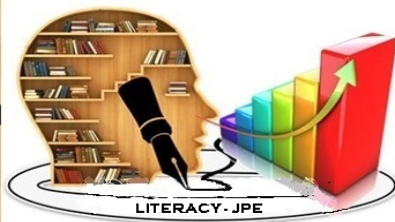
Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 pernyataan valid, di mana item soal angket kinerja dapat dilihat dari seluruh item soal diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item soal dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen angket untuk mencari data dalam penelitian ini

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Fasilitas Layanan

No Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (2-tailed)	Nilai α	Keterangan
1	0,791	0,361	0,000	0,05	VALID
2	0,791	0,361	0,000	0,05	VALID
3	0,681	0,361	0,000	0,05	VALID
4	0,918	0,361	0,000	0,05	VALID
5	0,813	0,361	0,000	0,05	VALID
6	0,791	0,361	0,000	0,05	VALID
7	0,814	0,361	0,000	0,05	VALID
8	0,517	0,361	0,003	0,05	VALID
9	0,557	0,361	0,001	0,05	VALID
10	0,556	0,361	0,001	0,05	VALID
11	0,918	0,361	0,000	0,05	VALID
12	0,717	0,361	0,015	0,05	VALID
13	0,806	0,361	0,000	0,05	VALID
14	0,656	0,361	0,001	0,05	VALID
15	0,918	0,361	0,000	0,05	VALID
16	0,504	0,361	0,005	0,05	VALID
17	0,918	0,361	0,000	0,05	VALID
18	0,818	0,361	0,000	0,05	VALID
19	0,918	0,361	0,000	0,05	VALID
20	0,720	0,361	0,000	0,05	VALID

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 pernyataan valid di mana seluruh item soal angket fasilitas layanan diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ke seluruh item soal dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen angket untuk mencari data dalam penelitian ini.



Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penjual

No Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (2-tailed)	Nilai α	Keterangan
1	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
2	0,592	0,361	0,001	0,05	VALID
3	0,639	0,361	0,000	0,05	VALID
4	0,727	0,361	0,000	0,05	VALID
5	0,838	0,361	0,004	0,05	VALID
6	0,640	0,361	0,000	0,05	VALID
7	0,499	0,361	0,005	0,05	VALID
8	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
9	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
10	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
11	0,875	0,361	0,000	0,05	VALID
12	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
13	0,627	0,361	0,000	0,05	VALID
14	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
15	0,639	0,361	0,000	0,05	VALID
16	0,933	0,361	0,000	0,05	VALID
17	0,640	0,361	0,000	0,05	VALID
18	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID
19	0,843	0,361	0,000	0,05	VALID
20	0,935	0,361	0,000	0,05	VALID

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 pernyataan valid di mana seluruh item soal angket kepuasan penjual diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ke seluruh item soal dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen angket untuk mencari data dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas kinerja (X_1), fasilitas layanan (X_2), dan kepuasan penjual (Y) menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Pengujian reliabilitas ini menggunakan program *SPSS 22.00 for windows* sebagai berikut:

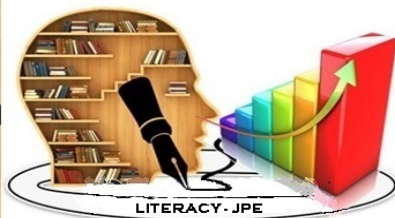
Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	Cronbarch's Alpha (r_{hitung})	Koefisien Reliabilitas (r_{tabel})	Keterangan	Kesimpulan
Kinerja	0,954	0,60	$0,954 > 0,60$	Reliabel

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari perhitungan reliabilitas dengan bantuan *SPSS* pada item soal angket kinerja dapat dilihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,954 > 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item soal dinyatakan reliabel dengan tingkat hubungan yang kuat dan dapat digunakan sebagai instrumen angket untuk mencari data dalam penelitian ini.



Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Layanan

Variabel	Cronbach's Alpha (r_{hitung})	Koefisien Reliabilitas (r_{tabel})	Keterangan	Kesimpulan
Budaya Organisasi	0,960	0,60	0,960 > 0,60	Reliabel

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari perhitungan reliabilitas dengan bantuan SPSS pada item soal angket fasilitas layanan dapat dilihat dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,960 > 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item soal dinyatakan reliabel dengan tingkat hubungan yang kuat dan dapat digunakan sebagai instrumen untuk mencari data dalam penelitian.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penjual

Variabel	Cronbach's Alpha (r_{hitung})	Koefisien Reliabilitas (r_{tabel})	Keterangan	Kesimpulan
Kemampuan Kerja	0,971	0,60	0,971 > 0,60	Reliabel

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari perhitungan reliabilitas dengan bantuan SPSS pada item soal angket kepuasan penjual dapat dilihat dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,971 > 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item soal dinyatakan reliabel dengan tingkat hubungan yang kuat dan dapat digunakan sebagai instrumen untuk mencari data dalam penelitian. **Uji Normalitas**

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

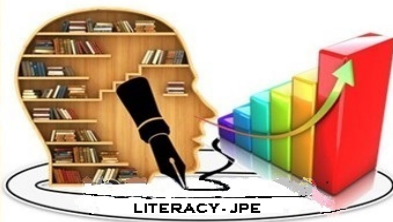
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	90.1714286
	Std. Deviation	3.48065139
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.055
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.793
Asymp. Sig. (2-tailed)		.556

a. Test distribution is Normal.

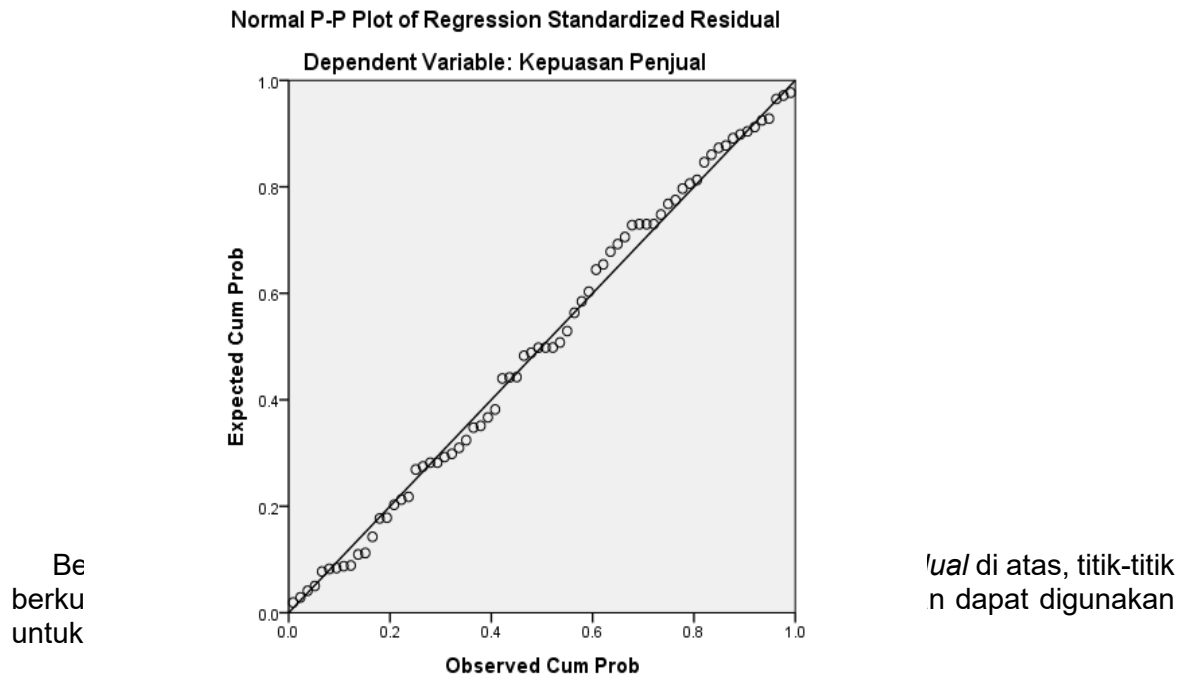
b. Calculated from data.

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022



Berdasarkan tabel 4.10 di atas diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,556 > dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal.

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot



3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

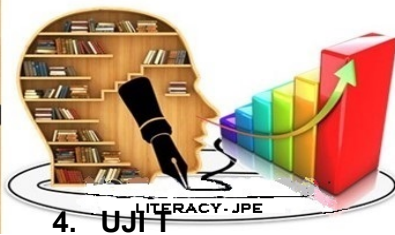
Tabel 4.14= Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25.151	12.611		1.994	.050
	Kinerja Layanan	.420	.097	.448	4.349	.000
	Fasilitas Layanan	.293	.116	.260	2.523	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Penjual

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel "Coefficients^a" diperoleh persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$ (Sugiyono, 2015) yaitu $Y = 25,151 + 0,420X_1 + 0,293X_2$



Tabel 4.15 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.151	12.611		1.994	.050
	Kinerja Layanan	.420	.097	.448	4.349	.000
	Fasilitas Layanan	.293	.116	.260	2.523	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Penjual

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Adapun pengaruh dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh kinerja (X_1) terhadap kepuasan penjual (Y)

Koefisien regresi untuk variabel kinerja berdasarkan tabel 4.15 sebesar 0,448 tanda positif yang artinya semakin tinggi pengaruh kinerja maka semakin tinggi kepuasan penjual. Untuk koefisien parsial kinerja terhadap kepuasan penjual diperoleh nilai t_{hitung} : $t_{hitung} = \frac{0,420}{0,097} = 4,329$ Maka $t_{hitung} (4,329) > t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan secara parsial.

b. Pengaruh fasilitas layanan (X_2) terhadap kepuasan penjual (Y)

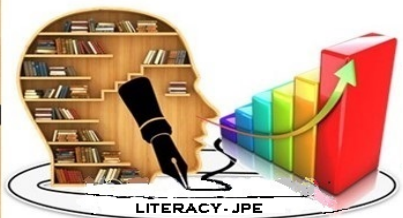
Koefisien regresi untuk variabel fasilitas layanan berdasarkan tabel 4.15 sebesar 0,260 bertanda positif yang artinya semakin tinggi fasilitas layanan maka semakin tinggi kepuasan penjual. Untuk koefisien parsial kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai sebagai berikut : $t_{hitung} = \frac{0,293}{0,116} = 2,525$ maka t_{hitung} sebesar $(2,525) > t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,014 < 0,05$.

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual secara parsial.

1. Uji pengaruh Simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel signifikan atau tidak, dalam penelitian ini menggunakan perbandingan F_{hitung} dan F_{tabel} . pada taraf signifikan 5% dan N sebesar 70 diperoleh $F_{tabel} = 70 - 2 = 68$ jadi besar F_{tabel} yaitu **3,13**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 21 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut :



Tabel 4.16 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	835.930	2	417.965	14.770	.000 ^b
	Residual	1896.012	67	28.299		
	Total	2731.943	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penjual

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kinerja Layanan

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti SPSS 21, 2022

Dari tabel Anova diatas dimasukkan dalam rumus diperoleh nilai $F = \frac{417,965}{28,299} = 14,770$, maka $F_{hitung} (14,770) > F_{tabel} (3,13)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual secara simultan.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di BUMDES Desa Ngrance dengan menjadikan penjual sebagai populasi. Penjual di BUMDES Ngrance terdiri dari 235 penjual. Untuk menghasilkan data yang representatif maka peneliti mengambil sampel sebesar 70 orang dari populasi dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel diambil dengan teknik *probability sampling*. Teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada populasi (Sugiyono,2011). Sehingga sampel yang digunakan sebagai sampel yaitu sejumlah 70 penjual di BUMDES Ngrance.

a. Pengaruh kinerja terhadap kepuasan penjual

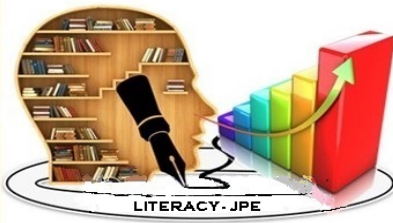
Berdasarkan hasil analisis data dengan *SPSS versi 21 for windows* diperoleh hasil ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja terhadap kepuasan penjual. Koefisien regresi untuk variabel kinerja sebesar 0,448 tanda positif yang artinya semakin tinggi pengaruh kinerja maka semakin tinggi kepuasan penjual. Untuk koefisien parsial kinerja terhadap kepuasan penjual diperoleh nilai t_{hitung} : $t_{hitung} = \frac{0,420}{0,097} = 4,329$ Maka $t_{hitung} (4,329) > t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Dengan demikian dapat diartikan jika semakin tinggi pengaruh kinerja maka semakin tinggi tingkat kepuasan penjual. Sebaliknya Semakin rendah pengaruh kinerja maka semakin rendah tingkat kepuasan layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance.

b. Pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual

Berdasarkan hasil analisis data dengan *SPSS versi 21 for Windows* diperoleh hasil ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual. Koefisien regresi untuk variabel fasilitas layanan sebesar 0,260 bertanda positif yang artinya semakin tinggi fasilitas layanan maka semakin tinggi kepuasan penjual. Untuk koefisien parsial kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan

diperoleh nilai sebagai berikut : $t_{hitung} = \frac{0,293}{0,116} = 2,525$ maka t_{hitung} sebesar (2,525) > $t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,014 < 0,05$.



Dengan demikian dapat diartikan jika semakin tinggi pengaruh fasilitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penjual. Sebaliknya Semakin rendah pengaruh fasilitas layanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan penjual. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance.

c. Pengaruh kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual

Berdasarkan hasil analisis data dengan *SPSS versi 21 for Windows* diperoleh hasil ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual. Dari rumus diperoleh nilai $F = \frac{417,965}{28,299} = 14770$, maka $F_{hitung} (14,770) > F_{tabel} (3,13)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual secara simultan.

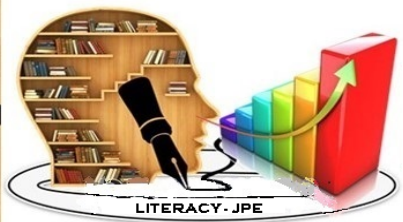
Dengan demikian dapat diartikan jika semakin tinggi pengaruh kinerja dan fasilitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penjual. Sebaliknya Semakin rendah pengaruh kinerja dan fasilitas layanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan penjual. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja dan fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance.

E. PENUTUP

KESIMPULAN

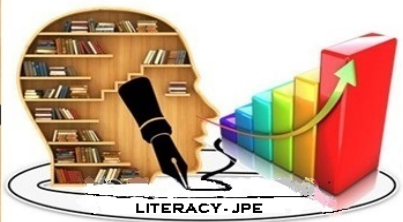
Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja layanan (X_1) terhadap kepuasan penjual (Y) di Pasar Ngrance. Hal ini terbukti $t_{hitung} (4,329) > t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat diartikan jika semakin tinggi pengaruh kinerja maka semakin tinggi tingkat kepuasan penjual. Sebaliknya Semakin rendah pengaruh kinerja maka semakin rendah tingkat kepuasan layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance.
2. Secara parsial terdapat yang signifikan antara fasilitas layanan (X_2) terhadap kepuasan penjual (Y) di Pasar Ngrance. Hal ini terbukti dari jumlah t_{hitung} sebesar $(2,525) > t_{tabel} (1,995)$ dan tingkat signifikansi $0,014 < 0,05$. Dengan demikian dapat diartikan jika semakin tinggi pengaruh fasilitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penjual. Sebaliknya Semakin rendah pengaruh fasilitas layanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan penjual. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance.
3. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual di Pasar Ngrance. Hal ini terbukti dari jumlah $F_{hitung} (14,770) > F_{tabel} (3,13)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kinerja dan fasilitas layanan terhadap kepuasan penjual secara simultan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Cahyani, K., & Rahanatha, G. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Serta Loyalitas. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(10), 250199.
- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan kabupaten Kepulauan Mentawai. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(1), 65–73.
- Fikri, K. (2018). Pengaruh iklim organisasi, kepemimpinan, kemampuan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, VII(04), 1–148.
- Ghozali, I. (2017). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kementerian agama kabupaten banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1), 130–137.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 750–760. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2212>
- I.E.Tamara, N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21625>
- Ikhprastyo, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Mister Geprek Bandar Lampung.
- Iskamto, D., Risman, & Alwifari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe)*, 9(3), 186–194.
- Isnada, I. (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada sekretariat daerah kabupaten mamuju utara. *Jurnal Katalogis*, 4(2), 62–75.
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal of Management*, 2(3), 1–9. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nursingih, T. R., & Dra. Apriatni EP, M. S. (2013). Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok Klaten Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pambudi, B. S. (2010). Pengaruh kinerja pelayanan (service performance) terhadap loyalitas dengan variable antara kepuasan konsumen nasabah bank Jatim. *Jurnal FE-Universitas Trunojoyo*, 1–12.



LITERACY

JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131.
- Pratiwi, N. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan mie ayam budi bandar lampung.
- Romadhon. (2020). Analisis Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Desa Teluk Pandan Rambahan Kabupaten Tebo, 2507, 1–9.
- Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1). <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i1.2134>
- Rosita, T. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–20.
- Sarwani, S. (2019). Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus. *Jurnal Simplex*, 2(2), 42–48. Retrieved from <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/369>
- Setiawan, D. (2021). Journal of Social and Policy Issues BUMDes Untuk Desa : Kinerja BUMDes dalam Meningkatkan Perekonomian di Yogyakarta. *Journal of Social and Policy Issues*, 1(1), 12–16.
- Simamora, B. (2016). Pengaruh motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Indah Pontjan Laupakam Kabupaten Karo.
- Sinaga, & Hidayat. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–12.
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 418–425. Retrieved from <http://www.mendeley.com/research/kualitas-pelayanan-kependudukan-terhadap-kepuasan-masyarakat>
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408>