

PERAN *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BUMDES MAJU SEJAHTERA KABUPATEN JOMBANG

Salsa Nanda Afika¹, Bagus Nuari Harmawan²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
salsananda1608@gmail.com¹, Bagus.nuari.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna mengkaji dampak mutu pelayanan yang mencakup aspek fasilitas nyata, konsistensi layanan, kecepatan respons, kepastian, serta perhatian terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Maju Sejahtera di Desa Ngampungan melalui metode kuantitatif berjenis hubungan sebab akibat. Sampel penelitian sebanyak 90 responden yang merupakan seluruh nasabah aktif BUMDes dengan teknik total sampling. Informasi penelitian diperoleh menggunakan angket berskala Likert 1 sampai 4 kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier multivariat berbantuan SPSS. Temuan penelitian membuktikan bahwa mutu seluruh aspek pelayanan secara kolektif memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen 0,523. Secara parsial, seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu tangibles ($\beta = 0,264$; $p = 0,022$), reliability ($\beta = 0,295$; $p = 0,005$), responsiveness ($\beta = 0,360$; $p < 0,001$), assurance ($\beta = 0,193$; $p = 0,035$), dan empathy ($\beta = 0,337$; $p = 0,001$). Dimensi responsiveness dan empathy memiliki pengaruh paling dominan. Kajian ini menyumbangkan bukti empiris bahwa semua aspek *SERVQUAL* memberikan dampak nyata, meskipun daya tanggap dan empati menjadi variabel yang paling dominan, sehingga memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan pada BUMDes yang masih terbatas dan menunjukkan pergeseran penting dari aspek fisik menuju aspek interaksi pelayanan.

Kata Kunci: *Service Quality*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BUMDes

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of multiple dimensions of service performance dimensions consisting of tangibility, dependability, promptness, certainty, and concern on consumer satisfaction levels of BUMDes Maju Sejahtera, Ngampungan Village, Bareng District, Jombang Regency, using a quantitative methodology employing a causal relationship research design. The study participants was 90 respondents who were all active BUMDes customers with a total respondent selection method. Information was obtained using a four-point Likert questionnaire and processed through multiple regression analysis assisted by SPSS. The findings indicated that overall service quality collectively influenced customer satisfaction significantly ($F = 18.462$; $p < 0.001$) using the explanatory power index (R^2) of 0.523. Partially, all dimensions have a significant effect on customer satisfaction, namely tangibles (β

= 0.264; $p = 0.022$), reliability ($\beta = 0.295$; $p = 0.005$), responsiveness ($\beta = 0.360$; $p < 0.001$), assurance ($\beta = 0.193$; $p = 0.035$), and empathy ($\beta = 0.337$; $p = 0.001$). The responsiveness and empathy dimensions have the most dominant influence. This study provides an empirical contribution by showing that all SERVQUAL dimensions have a significant effect, but the responsiveness and empathy dimensions have the most dominant influence, thus enriching the literature on service quality in BUMDes which is still limited and indicating an important shift from the physical aspect to the interaction aspect of service.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, BUMDes*

PENDAHULUAN

Perkembangan BUMDes merupakan instrumen strategis yang berperan dalam mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat desa desa melalui pengelolaan potensi ekonomi lokal. BUMDes berperan sebagai lembaga ekonomi desa yang tidak semata-mata menitikberatkan pada profit, melainkan juga memperhatikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberhasilan BUMDes tidak hanya ditentukan oleh kinerja usaha, tetapi juga mutu layanan kepada masyarakat perlu diperhatikan karena pelayanan yang optimal mampu menumbuhkan kepercayaan serta keterlibatan masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang ada (Dwiningwarni et al. 2023)

BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan merupakan salah satu lembaga ekonomi desa yang menyediakan layanan simpan pinjam bagi masyarakat. Berdasarkan data penelitian, jumlah nasabah aktif mencapai 90 orang, namun pemanfaatan layanan masih mengalami fluktuasi. Selain itu, terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan seperti kecepatan pelayanan yang belum optimal serta komunikasi petugas yang kurang efektif, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mutu pelayanan tetap menjadi hambatan utama dalam upaya meningkatkan kepuasan publik terhadap fasilitas layanan BUMDes. Sedangkan, Kualitas pelayanan publik menjadi bentuk pemenuhan keperluan dan ekspektasi publik melalui penyediaan produk serta jasa secara optimal (Abdussamad juriko 2019).

Secara teoritis, mutu pelayanan menjadi unsur utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Konsep *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al., (1985) menilai mutu pelayanan berdasarkan lima aspek pokok berupa fasilitas nyata, konsistensi, layanan, ketanggapan, kepastian, dan perhatian. Pendekatan tersebut menjelaskan bahwa kepuasan konsumen muncul dari kesesuaian antara ekspektasi dengan pengalaman layanan yang diperoleh. Semakin dekat dengan harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan semakin meningkat memuaskan pelanggan (Suhendra and Nurdianti 2019).

Namun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dampak setiap indikator mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan tidak selalu konsisten. Beberapa studi memperlihatkan bahwa aspek daya tanggap dan empati memberikan kontribusi paling besar terhadap meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya pada lembaga keuangan berbasis layanan langsung. Sebaliknya, dimensi seperti tangibles, reliability, dan assurance dalam

beberapa penelitian tidak berpengaruh signifikan karena dianggap sebagai standar dasar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan (Tauhid et al. 2024).

Meskipun demikian, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada konteks BUMDes masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah (Yudiadari and Agustina 2021). Selain itu, karakteristik BUMDes yang berbasis kedekatan sosial dan interaksi langsung dengan masyarakat desa berpotensi menghasilkan pola hubungan yang berbeda dibandingkan dengan lembaga keuangan formal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara spesifik mengkaji peran dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada konteks BUMDes (Rahmah et al. 2024).

Dengan mempertimbangkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji dampak kualitas layanan yang mencakup fasilitas fisik, realibilitas, responsivitas, kepastian, dan kepedulian terhadap kepuasan nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan. Di samping itu, studi ini berupaya menentukan aspek pelayanan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan (Sari, Dumadi, and Harini 2022).

METODE PENELITIAN

BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang adalah subjek penelitian ini. Semua pelanggan yang menggunakan layanan BUMDes Maju Sejahtera, termasuk simpan pinjam, adalah subjek penelitian. Studi ini bertujuan untuk memahami implementasi mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen BUMDes

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan hubungan sebab akibat guna mengkaji dampak mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen lembaga, laporan BUMDes, serta literatur terkait. Penelitian ini melibatkan 90 nasabah aktif BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan. Karena jumlah populasi relatif kecil, digunakan teknik total sampling digunakan dengan melibatkan seluruh populasi sebagai responden penelitian.

Studi ini menerapkan regresi linear multipel guna mengukur hubungan serta dampak variabel independen baik secara bersama-sama maupun individu terhadap tingkat kepuasan konsumen yang meliputi fasilitas nyata, konsistensi layanan, responsivitas, kepastian, serta perhatian personal BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan. Model model regresi linear multivariat yang diterapkan pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b^1X^1 + b^2X^2 + b^3X^3 + b^4X^4 + b^5X^5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

X_1 = Tangibles

X_2 = Reability

X_3 = Responsiveness

X_4 = Assurance

X_5 = Empathy

α = Konstanta

b_1 - b_5 = Koefisien regresi

e = error (residual)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Mengacu pada data angket yang diberikan kepada 90 pelanggan sebagai responden BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan, karakteristik responden yang distribusi responden menurut gender ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	52
2.	Perempuan	38
Jumlah		90

Sumber: Data yang diolah 2026

Berdasarkan tabel, responden terdiri dari 52 laki-laki (57,8%) dan 38 perempuan (42,2%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan BUMDes Maju Sejahtera lebih banyak dimanfaatkan oleh laki-laki dalam memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga di tingkat desa.

Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 2 ini menunjukkan profil partisipan ditinjau dari jenjang pendidikan sesuai data survei yang dibagikan kepada sembilan puluh responden yang merupakan nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan.

Tabel 2. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	18
2.	SMP	22
3.	SMA	35
4.	D3	7
5.	S1	8
Jumlah		90

Sumber: Data yang diolah, 2026

Sebagian besar responden penelitian 35 orang atau 38,9% dari total responden, memiliki sekolah menengah atau SMA, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan BUMDes berasal dari masyarakat dengan pendidikan menengah. Sebagian besar responden juga memiliki pendidikan dasar menengah pertama, menunjukkan bahwa layanan BUMDes dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangibles	X1.1	0,521	0,207	Valid
	X1.2	0,603	0,207	Valid
Reliability	X2.1	0,548	0,207	Valid
	X2.2	0,612	0,207	Valid
Responsiveness	X3.1	0,667	0,207	Valid
Assurance	X4.1	0,574	0,207	Valid
Empathy	X5.1	0,635	0,207	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,701	0,207	Valid
	Y2	0,689	0,207	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2026

Suatu item pernyataan dinyatakan sah apabila skor r hitung melampaui rtabel pada tingkat signifikansi 5%. Dari 90 responden nilai rtabel adalah 0,207. Hasil pengujian validitas terhadap setiap indikator pada variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen memperoleh r hitung melebihi rtabel sehingga dinyatakan valid bahwa semua item pernyataan sah serta dapat dimanfaatkan sebagai instrumen penelitian.

Uji Realibilitas

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Tangibles	0,742	0,60	Reliabel
Reliability	0,715	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,768	0,60	Reliabel
Assurance	0,701	0,60	Reliabel
Empathy	0,756	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,689	0,60	Reliabel

Sumber: Data yang diolah, 2026

Metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji realibilitas instrumen penelitian. Alat penelitian dianggap reliabel jika memperoleh skor *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga instrumen dinilai reliabel saat mengumpulkan data penelitian. Semua variabel penelitian dianggap reliabel karena masing-masing memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60 seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BUMDes Maju Sejahtera.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	6,701	1,499	—	4,472	0,000

Tangibles (X1)	0,264	0,113	0,205	2,335	0,022
Reliability (X2)	0,295	0,102	0,174	2,890	0,005
Responsiveness (X3)	0,360	0,096	0,185	3,750	0,000
Assurance (X4)	0,193	0,125	0,108	2,145	0,035
Empathy (X5)	0,337	0,100	0,208	3,370	0,001

Sumber: Data yang diolah, 2026

Mengacu pada pengolahan data regresi berganda tersebut, diperoleh bentuk persamaan berikut:

$$Y=6,701+0,264X_1+0,295X_2+0,360X_3+0,193X_4+0,337X_5$$

Dijelaskan berdasarkan persamaan regresi linier berganda berikut:

1. Konstanta 6,701 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki nilai 6,701 jika variabel tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy dianggap konstan.
2. Tangibles (X1) memiliki nilai regresi sebesar 0,264 mengindikasikan bahwa dengan variabel lain dianggap konstan, setiap kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,264 satuan.
3. Koefisien regresi (X2) sebesar 0,295 menunjukkan bahwa semakin andal pelayanan yang ditawarkan BUMDes, semakin tinggi kepuasan pelanggan secara proporsioanal.
4. Responsiveness (X3) mempunyai koefisien 0,360 yang menunjukkan bahwa kenaikan responsivitas staf pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,360 per satuan.
5. Assurance (X4) memperoleh nilai regresi 0,193 yang mengindikasikan bahwa kepastian layanan serta kompetensi petugas dalam memberikan rasa aman meningkatkan kepuasan pelanggan.
6. Rasa Empathy (X5) memiliki koefisien regresi 0,337 yang menunjukkan bahwa semakin banyak perhatian dan kepedulian petugas terhadap klien, semakin tinggi kepuasan klien.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Tangibles (X1)	0,498	2,006	Tidak terjadi multikolinearitas
Reliability (X2)	0,528	1,895	Tidak terjadi multikolinearitas
Responsiveness (X3)	0,489	2,044	Tidak terjadi multikolinearitas
Assurance (X4)	0,582	1,719	Tidak terjadi multikolinearitas
Empathy (X5)	0,593	1,686	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olah Data, 2026

Hasil uji multikolinearitas pada tabel 7 memperlihatkan bahwa seluruh variabel bebas mempunyai angka tolerance di atas 0,10 serta VIF di bawah 10 sehingga tidak ditemukan hubungan linear yang tinggi antarvariabel. Oleh sebab itu, variabel fasilitas fisik, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan perhatian dapat digunakan secara bersama untuk menilai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

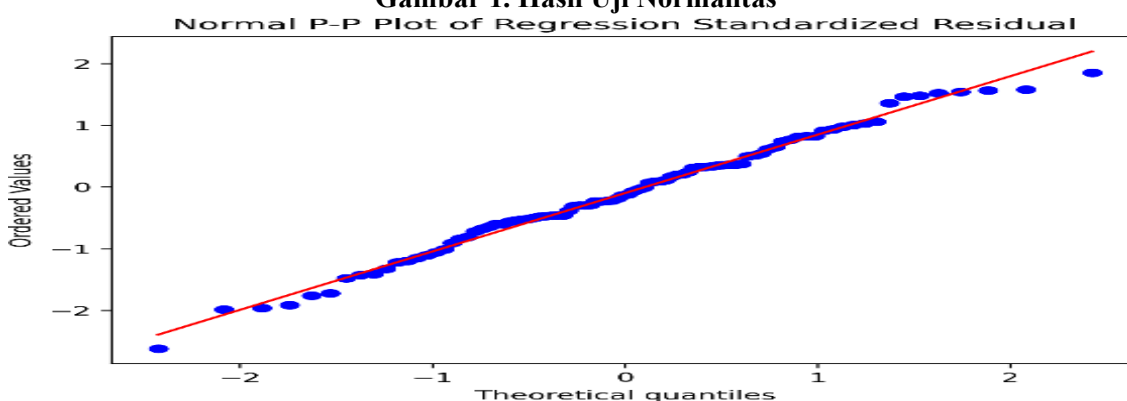
Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
Tangibles (X1)	1,214	0,228	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Reliability (X2)	0,984	0,328	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Responsiveness (X3)	1,102	0,273	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Assurance (X4)	0,876	0,384	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Empathy (X5)	1,056	0,294	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Oleh sebab itu, model regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Pengujian metode Glejser pada tabel 8 memperlihatkan tingkat probabilitas semua variabel bebas menunjukkan angka melebihi 0,05 sehingga model memenuhi asumsi klasik dan sesuai digunakan dalam analisis regresi berganda nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan. Ini karena penyebaran residual dalam persamaan regresi menunjukkan kondisi stabil dan seragam.

Uji Normalitas

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data yang diolah, 2026

Dalam penelitian ini, pengujian uji normalitas diterapkan guna memastikan residual regresi mengikuti pola distribusi normal. Nilai residual terstandarisasi dianalisis melalui grafik histogram dan plot probabilitas normal (P-P). Grafik histogram menunjukkan bahwa pola distribusi data membentuk kurva dan distribusi data berada di

sekitar nilai tengah. Ini menunjukkan bahwa data residual memiliki kecenderungan berdistribusi normal.

Berikutnya, grafik normal P-P memperlihatkan residual terbesar mendekati garis diagonal sehingga mengindikasikan bahwa distribusi data mendekati distribusi normal.

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
Tangibles (X1)	0,264	0,542	Tidak Signifikan
Reliability (X2)	0,295	0,909	Tidak Signifikan
Responsiveness (X3)	0,360	0,016	Signifikan
Assurance (X4)	0,193	0,155	Tidak Signifikan
Empathy (X5)	0,337	0,018	Signifikan

Sumber: Olah Data, 2026

Berdasarkan uji t pada tabel 9, dapat diketahui dampak tiap dimensi pelayanan terhadap kepuasan konsumen BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan sebagai berikut:

1. Tangibles tidak memberikan dampak berarti terhadap kepuasan konsumen (sig. 0,542 > 0,05), sehingga fasilitas dan sarana pelayanan bukan faktor utama kepuasan.
2. Reliability juga tidak berpengaruh signifikan (sig. 0,909 > 0,05), karena keandalan pelayanan telah dianggap sebagai standar oleh masyarakat.
3. Responsiveness berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan konsumen (sig. 0,016 < 0,05), yang berarti semakin cepat dan tanggap pelayanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.
4. Assurance tidak berpengaruh signifikan (sig. 0,155 > 0,05), sehingga jaminan pelayanan belum menjadi faktor utama dalam menilai kepuasan.
5. Empathy memberikan dampak nyata terhadap kepuasan konsumen (sig. 0,018 < 0,05), yang menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	Sig.
Regression	215,374	5	43,075	18,462	0,000
Residual	196,026	84	2,334		
Total	411,400	89			

Sumber: Olah Data, 2026

Nilai F hitung sebesar 18,462 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai yang lebih kecil dari 0,05 ditunjukkan dalam hasil uji F yang ditunjukkan pada tabel 10. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan BUMDES Maju Sejahtera Desa Ngampungan sangat dipengaruhi oleh dimensi mutu layanan yang terdiri dari atas fasilitas nyata, konsistensi pelayanan, responsivitas, kepastian dan perhatian personal.

Hasil menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara menyeluruh berpengaruh kuat dalam meningkatkan kepuasan konsumen, meskipun sebagian besar dimensi pelayanan mungkin tidak berpengaruh secara signifikan. Oleh sebab itu, dugaan studi terkait dampak mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen terbukti kebenarannya.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,723	0,523	0,495	1,528

- Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy
- Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olah Data, 2026

Pengujian determinasi pada tabel 11 memperlihatkan besarnya nilai R square 0,523 (52,3%) hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan mampu menerangkan 52,3% perubahan kepuasan pelanggan, sedangkan 47,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar studi, misalnya tarif layanan dan tingkat kepercayaan.

Angka Adjusted R Square 0,495 mengindikasikan bahwa mutu pelayanan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan, sehingga model regresi yang digunakan dapat menjelaskan keterkaitan mutu pelayanan dengan kepuasan konsumen secara memadai.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengolahan data membuktikan bahwa mutu pelayanan berdampak terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan mutu layanan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Hasil ini sesuai dengan studi Aryani & E. Didik Subiyanto, (2021) yang menyatakan bahwa mutu layanan memberikan dampak secara langsung terhadap kepuasan publik. Di samping itu, studi Reno Pabarrang&Didik Hadiyanto, (2026) juga menunjukkan bahwa sejumlah aspek mutu layanan menunjukkan dampak yang bervariasi terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan secara lebih mendalam, pembahasan selanjutnya akan

diuraikan berdasarkan masing-masing dimensi *service quality*.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi *responsiveness* dan *empathy* yang memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, sementara aspek bukti fisik, keandalan, dan jaminan tidak menunjukkan dampak berarti. Secara teoritis, temuan kondisi tersebut dapat dipahami melalui teori *disconfirmation* yang menerangkan bahwa kepuasan terbentuk ketika harapan selaras dengan hasil yang diterima (Tijjjang 2020). Dalam konteks ini, dimensi yang memberikan pengalaman langsung dan emosional cenderung lebih memengaruhi persepsi kepuasan dibandingkan dimensi yang bersifat teknis atau standar. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah BUMDes lebih ditentukan oleh kualitas interaksi layanan dibandingkan atribut layanan itu sendiri (Pratama 2019).
2. Dimensi *tangibles* tidak memberikan dampak berarti terhadap kepuasan pelanggan, sehingga unsur fisik seperti fasilitas dan tampilan petugas tidak menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan. Secara teoritis, hal ini dapat dijelaskan bahwa *tangibles* termasuk dalam kategori "*search attributes*" yang dapat diamati sebelum layanan digunakan, namun tidak selalu menentukan pengalaman aktual pelanggan. Dalam konteks BUMDes yang berbasis komunitas, nasabah lebih menekankan pada kemudahan akses dan hubungan sosial dibandingkan tampilan fisik layanan (Tri et al. 2024). Selain itu, ketika standar minimum fasilitas sudah terpenuhi, maka peningkatan pada aspek ini tidak lagi memberikan tambahan nilai signifikan terhadap kepuasan (Suhendra and Nurdianti 2019).
3. Dimensi *reliability* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara teoritis, *reliability* berhubungan dengan kapasitas dalam menyediakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Namun dalam kerangka teori *Herzberg's Two-Factor Theory*, *reliability* dapat dikategorikan sebagai faktor higienis, yaitu faktor yang tidak secara langsung meningkatkan kepuasan, tetapi akan menimbulkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi (Singh et al. 2023). Dalam konteks penelitian ini, nasabah kemungkinan telah menganggap *reliability* sebagai standar dasar yang harus dimiliki oleh setiap penyedia layanan, sehingga keberadaannya sudah tidak berperan sebagai unsur utama dalam mendorong kepuasan. Hal ini menjelaskan mengapa *reliability* tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model penelitian (Rahmah et al. 2024).
4. Dimensi *responsiveness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara teoritis, *responsiveness* berkaitan dengan *willingness to help* dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dalam perspektif *expectancy-disconfirmation theory*, respon yang cepat dan tanggap dapat melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, dalam

konteks layanan berbasis interaksi langsung seperti BUMDes, responsiveness menjadi indikator utama kualitas layanan karena pelanggan dapat langsung merasakan manfaatnya secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan (Dwiningwarni et al. 2023).

5. Dimensi assurance tidak memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pelanggan. Secara teoritis, assurance berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Namun dalam konteks BUMDes yang berbasis kedekatan sosial, kepercayaan sering kali terbentuk secara informal melalui hubungan sosial dan kedekatan komunitas, bukan semata-mata melalui kompetensi profesional (Sualang, Rumat, and Rorong 2020). Hal ini menyebabkan assurance tidak lagi menjadi faktor pembentuk kepuasan, melainkan sebagai kondisi awal yang sudah melekat pada hubungan antara nasabah dan pengelola. Dengan demikian, keberadaan assurance tidak memberikan variasi yang cukup dalam menjelaskan perubahan kepuasan nasabah (Yudiadari and Agustina 2021).
6. Dimensi empathy terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara teoritis, empathy berkaitan dengan perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan membangun hubungan emosional. Dalam perspektif relationship marketing, interaksi yang bersifat personal dan empatik dapat meningkatkan emotional attachment antara pelanggan dan penyedia layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan (Sulistyo and Sotya Partiwijoyo 2020). Dalam konteks BUMDes, yang memiliki karakteristik sosial yang kuat, dimensi empathy menjadi sangat dominan karena nasabah cenderung menghargai perlakuan yang bersifat personal dan kekeluargaan. Hal ini menjelaskan mengapa empathy menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Sari et al. 2022).

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan BUMDes lebih banyak ditentukan oleh mutu hubungan pelayanan antara petugas dan masyarakat dibandingkan dengan aspek fasilitas maupun prosedur pelayanan.

SIMPULAN

Temuan studi mengenai dampak mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan Kabupaten Jombang memperlihatkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan secara simultan memberikan dampak kuat terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi adalah komponen berperan besar dalam menaikkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BUMDes. Faktor tangibles, realibility, dan

assurance tidak menunjukkan pengaruh yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan sehingga faktor responsifitas dan empati terbukti berpengaruh secara parial terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan serta perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pelanggan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan masyarakat desa.

Secara keseluruhan, penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan BUMDes lebih dominan dipicu oleh mutu hubungan pelayanan yang responsif dan humanis daripada aspek teknis maupun fisik pelayanan. Oleh karena itu, cara utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan BUMDes adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sikap responsif dan empati petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad juriko. (2019). 317229-*Kualitas-Pelayanan-Publik-Di-Kantor-Dinas Gorontalo (1)*. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, VI, 73–82. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/6/1>
- Aryani, M., & E. Didik Subiyanto, E. S. (2021). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VIII Nomor 2, 2021 *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, VIII, 2.
- Dwiningwarni, S. S., Muliatie, Y. E., Ali, M., Alysia, A., Nur Fadhilah, F., & Cakra Buana, A. S. (2023). *Peningkatan Kapasitas Dan Manajemen Usaha Desa Wisata Pandansili Desa Ngampungan Bareng Jombang. Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1–7. <https://doi.org/10.37695/pkmsr.v6i0.2062>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pratama, S. (2019). *Aplikasi Job Fair Berbasis Web Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kalimantan Selatan*. Technologia: Jurnal Ilmiah, 10(1), 47. <https://doi.org/10.31602/tji.v10i1.1758>
- Rahmah, Z. Z., Fatmah, D., Rahmah, M., Hasani, S., Rahmah, Y., & Mutfarida, B. (2024). *Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia*. 6(2), 390–400.
- Reno Pabarrang, Didik Hadiyanto, I. A. (2026). *Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dinas perumahan dan permukiman kota balikpapan*. 13, 792–801.
- Sari, P. N., Dumadi, & Harini, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Skincare MS*

- Glow di Store Rofa Losari Brebes*. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2), 4776–4788.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran Kumar, B., Raj, M. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). *Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review*. Journal of Survey in Fisheries Sciences, 10(4S), 3457–3464. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4S.2218>
- Sualang, K., Rumat, V. A., & Rorong, I. P. F. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah, 21(2), 59–75.
- Suhendra, S., & Nurdianti, R. R. S. (2019). *Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan*. Indonesian Journal of Primary Education, 2(2), 72. <https://doi.org/10.17509/ijpe.v2i2.15103>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Tauhid, K., Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., Seran, G. G., Studi, P., Publik, A., Djuanda, U., Barat, J., Dan, K., Sipil, P., Bogor, K., & Kependudukan, A. (2024). *Karimah Tauhid, Volume 3 Nomor 2 (2024), e-ISSN 2963-590X*. 3, 1349–1361.
- Tijjjang, B. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Amsir Management Journal, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Tri, F., Pontara, W., Wijayanto, D., Uslianti, S., Industri, J. T., Teknik, F., & Tanjungpura, U. (2024). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa Di Desa Lamoanak , Kabupaten Landak Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance-Performance Analysis Integrate : Industrial Engineering and Management System*. 8(2), 70–75.
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem*. Widya Amrita, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>

Peran BUMDes (1) (2).docx

by Turnitin Check

Submission date: 18-May-2026 10:01AM (UTC+0900)

Submission ID: 2963611138

File name: Peran BUMDes_1_2_.docx (373.34K)

Word count: 3611

Character count: 24606

Peran BUMDes (1) (2).docx

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to International School Hong Kong Student Paper	6%
2	retos.ups.edu.ec Internet Source	1%
3	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	1%
4	ojs.ukipaulus.ac.id Internet Source	1%
5	kc.umn.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1%
7	journalcenter.org Internet Source	<1%
8	library.uis.ac.id Internet Source	<1%
9	journal.undiknas.ac.id Internet Source	<1%
10	prosiding.unipma.ac.id Internet Source	<1%
11	ukitoraja.id Internet Source	<1%
12	mail.itbsemarang.ac.id Internet Source	<1%