

PENGARUH PROGRAM PINJAMAN DANA BERGULIR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA MIKRO INDUSTRI SEPATU DI TAMBAK OSOWILANGUN SURABAYA

Yunni Rusmawati DJ¹, Evi Fitrotun Najiah¹

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan
yunnirusmawati@unisla.ac.id, evifitrotun25@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan UKM di Kota Surabaya masih dihadapkan pada permasalahan yang klasik yaitu keterbatasan modal usaha dan kompetensi sumber daya manusia yang masih rendah. Untuk mengatasi masalah keterbatasan modal pemerintah Indonesia memberikan fasilitas bantuan dana melalui program dana bergulir. Salah satu UKM di Surabaya yang mendapatkan bantuan dana bergulir yakni sentra sepatu yang ada di Kelurahan Tambak Osowilangun Kecamatan Benowo Kota Surabaya yang berdiri sejak tahun 1950. Dalam persaingan pemberian pinjaman kepada debitur dalam hal ini adalah pelaku usaha mikro yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank ataupun koperasi yang semakin ketat dalam merebutkan kepuasan debitur, maka faktor kualitas produk dan layanan yang baik merupakan sesuatu yang wajib diperhatikan yang membuat debitur mendapatkan kepuasan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini antara lain yaitu :”Apakah terdapat pengaruh positif secara Parsial dari dana bergulir dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha mikro industri sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya?, Apakah terdapat pengaruh secara Simultan dari Dana Bergulir dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelaku usaha mikro industri sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya?, dan Variabel manakah yang paling dominan dari Dana Bergulir dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan pelaku usaha mikro industri Sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya?”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Regresi Linier Berganda. Dari hasil analisis data yang menyatakan variabel Dana Bergulir (X_1) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha ternyata terbukti. Hal ini dapat diketahui pada koefisien beta, dari variabel Dana Bergulir (X_1) mempunyai nilai lebih besar yaitu 0,504 dari pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) yang mempunyai nilai sebesar 0,405.

Kata Kunci: *Dana Bergulir, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelaku Usaha*

1. PENDAHULUAN

Usaha Kecil Menengah (UKM) adalah suatu unit usaha kecil yang mampu berperan sebagai penyedia kegiatan usaha produktif juga sebagai penyerap tenaga kerja. Pada era globalisasi seperti saat ini tidak semua perusahaan ataupun UKM yang ada dapat mempertahankan keberadaannya ataupun keberlangsungan usahanya bahkan tidak sedikit pula dari perusahaan-perusahaan tersebut yang harus gulung tikar karena tidak dapat mempertahankan kelangsungan dari setiap usaha yang dijalankan.

Perkembangan UKM di Kota Surabaya masih dihadapkan pada permasalahan yang klasik yaitu keterbatasan modal usaha dan kompetensi sumber daya manusia yang masih rendah. Untuk mengatasi masalah keterbatasan modal pemerintah Indonesia memberikan fasilitas bantuan dana melalui program dana bergulir. Sementara di Surabaya program ini telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 21 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Perkuatan Permodalan Koperasi, Usaha

Mikro dan Usaha Kecil dengan Penyediaan Dana Bergulir Pengembangan Usaha Koperasi, Usaha Mikro dan Usaha Kecil di Kota Surabaya.

Pemberian dana bergulir kepada UKM berdasarkan pada pengembangan UKM yang menghadapi beberapa kendala antara lain masih rendahnya akses pembiayaan UKM terhadap perbankan dan sebagian besar masih bergantung pada rentenir dengan suku bunga yang tinggi. Selain itu kurangnya pendidikan dan pelatihan pengembangan wirausaha sehingga sebagian besar lulusan perguruan tinggi ingin menjadi pegawai. Dengan adanya bantuan dana bergulir ini diharapkan akan mampu membantu penambahan modal usaha guna meningkatkan penyerapan tenaga kerja serta meningkatkan semangat berwirausaha dikalangan masyarakat.

Salah satu UKM di Surabaya yang mendapatkan bantuan dana bergulir yakni sentra sepatu yang ada di Kelurahan Tambak Osowilangun Kecamatan Benowo Kota Surabaya yang berdiri sejak tahun 1950. Semakin tinggi

permintaan terhadap sepatu yang membuat para pelaku usaha merasa kurang optimal dalam memenuhi target. Pelaku usaha yang berada di sentra sepatu di Kelurahan Tambak Osowilangun berjumlah 40 orang yang merupakan generasi kedua untuk meneruskan usaha yang sudah dirintis oleh para orang tua sebelumnya.

Pada sentra industri sepatu di Tambak Osowilangun dapat membantu menyerap tenaga kerja masyarakat sekitar sehingga mengurangi angka kemiskinan di perkotaan. Dengan adanya Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) yang sekarang disebut dengan nama Program Peningkatan Kualitas Kawasan Pemukiman (P2KKP). Program nasional ini dalam pelaksanaannya dengan membuat rencana program ditingkat satuan wilayah dengan membentuk Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) di lingkungan sasaran. Badan Keswadayaan Masyarakat merupakan wadah perjuangan masyarakat miskin yang mandiri dan berkelanjutan dalam menyuarakan aspirasi maupun kebutuhan mereka serta diharapkan dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan sehingga lebih terorientasi pada kebutuhan masyarakat miskin (Wrihatnolo, 2007:254). Di wilayah Kelurahan Tambak Osowilangun terdapat BKM yang bernama BKM Gotong Royong. BKM Gotong Royong menyalurkan bantuan langsung masyarakat berupa program pinjaman dana bergulir. Pinjaman dana bergulir merupakan suatu akses bagi masyarakat miskin di wilayah kelurahan atau desa dalam mendapatkan pinjaman dengan skala mikro (Pedoman petunjuk teknis pinjaman bergulir yang diterbitkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum, 2012:1).

Program pinjaman dana bergulir merupakan kegiatan pemberian pinjaman penambahan modal bagi usaha skala mikro yang belum mampu mengakses pinjaman pada lembaga keuangan formal. Dengan modal pinjaman mikro ini, usaha mikro berbasis pasar mendapatkan kemudahan akses pinjaman penambahan modal untuk meningkatkan skala usaha mereka yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan usaha mikro yang sedang dijalankan. Pendapatan usaha merupakan pertambahan harta yang bukan berasal dari hutang melainkan diterima atas penjualan maupun balas jasa yang telah diberikan kepada pihak lain (Kusnadi, 2009:9). Program pinjaman dana bergulir juga menjadi salah satu akses untuk melangkah dalam mengajukan pinjaman usaha pada lembaga keuangan formal dimana lembaga keuangan formal dapat merealisasikan nominal pinjaman yang lebih besar. Disaat nominal pinjaman usaha yang terealisasi lebih besar, maka pemilik usaha mikro dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas usaha

mereka yang pada akhirnya akan membuat pendapatan usaha meningkat dan keluar dari permasalahan kemiskinan.

Dalam persaingan pemberian pinjaman kepada debitur dalam hal ini adalah pelaku usaha mikro yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank ataupun koperasi yang semakin ketat dalam merebutkan kepuasan debitur, maka faktor kualitas produk dan layanan yang baik merupakan sesuatu yang wajib diperhatikan yang membuat debitur mendapatkan kepuasan. Dimensi kualitas pelayanan pada BKM diwujudkan pada keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan program, ketanggapan yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, ketulusan yaitu perhatian secara individual yang diberikan lembaga kepada pelanggan. Kepastian yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan keberwujudan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini antara lain yaitu :”Apakah terdapat pengaruh positif secara Parsial dari dana bergulir dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha mikro industri sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya?, Apakah terdapat pengaruh secara Simultan dari Dana Bergulir dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelaku usaha mikro industri sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya? dan Variabel manakah yang paling dominan dari Dana Bergulir dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan pelaku usaha mikro industri Sepatu di Tambak Osowilangun Surabaya?.”

2. METODE

Menurut Sugiyono (2013:39) jenis penelitian dalam penelitian penulis adalah deskriptif kuantitatif. Mendefinisikan bahwa “statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendestripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang di teliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa bermaksud mempuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Untuk menguji validitas instrument dilakukan langkah–langkah sebagai berikut:

- a) Menyampaikan uji coba keseluruhan respon
- b) Mengelompokkan item–item dari jawaban kedalam butir dan jumlah skor total yang diperoleh dari masing–masing responden
- c) Dari skor yang diperoleh kemudian dibuat tabel perhitungan validitas

- d) Mengkorelasikan tiap–tiap butir skor dengan menggunakan rumus product moment. Dengan rumus

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber: Sugiyono, (2013:183)

Dimana:

- r = item soal
- n = jumlah sampel/ responden
- $\sum X$ = jumlah skor item dari setiap responden
- $\sum Y$ = jumlah total skor item dari keseluruhan

- e) Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-k-1 adalah jumlah sampel. Pada penampilan output SPSS pada *cronbach alpha* dikolom *correlated item total correlation*, jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid atau layak digunakan dalam pengambilan data.

Setelah dilakukan perhitungan kemudian dibandingkan dengan tabel nilai kritisnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Menurut Sugiyono (2013:268) realibilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan *reablel* apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Rumus yang dapat digunakan adalah rumus Alpha

$$\text{sebagai berikut : } r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Sumber: Sugiyono: (2013:132)

Keterangan :

- r_i = reliabilitas intern seluruh instrument
- k = banyaknya butiran pertanyaan
- $\sum \alpha_b^2$ = jumlah varians butir
- α_t^2 = varians total

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat reliabilitas adalah kalau r = 0,6. Jadi korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,6 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur panjang dari karet adalah contoh

instrumen yang tidak reliabel/konsisten (Sugiyono, 2013:173). Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Alpha Cronbach, yaitu :

$$r_u = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \alpha_e^2}{\alpha_1^2} \right]$$

Keterangan :

- r^u = Reliabilitas Instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \alpha_e^2$ = jumlah varian butir
- α_1^2 = varian total

Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah :

- a. Apabila hasil koefisien Alpha < taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha < taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel

Analisis Regresi Berganda

Analisis berganda digunakan oleh peneliti, bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan bila jumlah variabel independennya dua, atau yang digunakan lebih dari 2 variabel.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Sumber : Firdaus, (2011:67)

Dimana :

- Y = Kepuasan Pelaku Usaha
- A = Konstanta
- b1,b2 = Koefisiensi regresi
- X1 = Dana Bergulir
- X2 = Kualitas Pelayanan

Korelasi Berganda

Menurut Sugiyono (2013:231) korelasi ganda (multiplecorrelation) merupakan angka yang menunjukkan arah dan katnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama sama atau lebih dengan satu variabel dependen.

Rumus korelasi ganda :

$$R_y (1,2) = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

- $R_y (1,2)$ = korelasi berganda
- Y = variabel terikat (kepuasan pelaku usaha)
- b1, b2 = koefisien regresi
- X1 = Dana Bergulir
- X2 = Kualitas Pelayanan

Uji-t

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel-variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat secara dominan, dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2013:184)

Keterangan:

t = uji korelasi (nilai t_{hitung})

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah data pengamat (sampel)

Kriteria yang dipakai dalam Uji t adalah

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti hipotesis diterima.
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti hipotesis ditolak.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama-sama (simultan).

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Sugiyono, 2013:192)

Dimana :

F_{hitung} = F hasil perhitungan

R^2 = Koefisien regresi yang telah ditemukan

k = jumlah variabel independent

n = Jumlah Sample

- $H_0 = b_1 = b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh yang nyata antara variabel bebas terhadap variabel terikat)
- $H_1 = b_1 = b_2 \neq 0$ (ada pengaruh yang nyata antara variabel bebas terhadap variabel terikat)
- Nilai kritis dalam distribusi F dengan tingkat signifikansi (α) 5% = 0,5
- Kriteria pengujian yang dipakai Uji F adalah :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen.
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen.

3. PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut.

Uji Validitas pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing variabel dikerjakan dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Window*, hasil perhitungan untuk masing-masing item pertanyaan dengan total untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Validitas

No. Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Dana Bergulir (X1)			
X _{1.1}	0.3969	0,196	VALID
X _{1.2}	0.7578	0,196	VALID
X _{1.3}	0.6651	0,196	VALID
Kualitas Pelayanan (X2)			
X _{2.1}	0.926	0,196	VALID
X _{2.2}	0.957	0,196	VALID
X _{2.3}	0.953	0,196	VALID
Kepuasan Pelaku Usaha (Y)			
Y1	0,952	0,196	VALID
Y2	0,924	0,196	VALID
Y3	0,957	0,196	VALID

Sumber Data: Hasil SPSS statistic

Dari hasil pengujian validitas pada tabel 1 dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung > r tabel yaitu pada N=40 diperoleh r tabel = 0,196 maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item > 0,196 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing variabel dikerjakan dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Window*, hasil perhitungan untuk masing-masing item pertanyaan dengan total untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Analisis Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Reliabilitas	Keterangan
1.	Dana Bergulir (X1)	0,706	0,60	Reliabel

2.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,963		Reliabel
			0,60	
3.	Pelaku Usaha (Y)	0,965	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan SPSS metode Cronbach Alpha didapatkan hasil koefisien alpha pada semua variabel bebas Dana Bergulir (X₁) 0,706, Kualitas Pelayanan (X₂) 0,963 dan variabel terikat Kepuasan Pelaku Usaha (Y) sebesar 0,965 lebih besar dari standart reliabilitas 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian dalam variabel bebas dan terikat pada kuesioner adalah reliabel.

Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu persamaan regresi yang melibatkan 2 (dua) variabel atau lebih. Regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh perubahan dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen.

Setelah dilakukan pengolahan regresi linier berganda mendapatkan hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = 13.646 + 0,504X_1 + 0,405X_2$$

Dari persamaan di atas, hasil yang dapat diterangkan sebagai berikut:

1. $\beta_1 : 0,504$

Angka tersebut menunjukkan koefisien untuk variabel Dana Bergulir. Angka sebesar 0,504 menunjukkan bahwa tanda positif terhadap Dana Bergulir, maka Kepuasan Pelaku Usaha akan meningkat.

2. $\beta_2 : 0,405$

Angka tersebut menunjukkan koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan. Angka sebesar 0,405 mengindikasikan bahwa tanda positif berarti apabila manajemen meningkatkan Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelaku Usaha akan meningkat pula.

Analisa Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda menunjukkan hubungan antara variabel bebas Dana Bergulir (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Y) secara bersama-sama dengan variabel terikat Kepuasan Pelaku Usaha (Y). Dari perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil korelasi sebesar 0,879 berarti derajat keeratan hubungan variabel bebas adalah sangat kuat.

Uji t

Untuk mengetahui pengaruh Dana Bergulir (X₁) dengan Kepuasan Pelaku Usaha (Y)

digunakan uji t, sehingga didapat t_{hitung} sebesar – 0,614 sedangkan t_{table} sebesar 1,96 pada df = 40. Karena t_{hitung} < t_{table} maka Ho diterima, dengan demikian Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelaku Usaha.

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X₂) dengan Kepuasan Pelaku Usaha digunakan uji t, sehingga didapat t_{hitung} sebesar 2,103 sedangkan t_{table} sebesar 1,96 pada df = 40. karena t_{hitung} (2,103) < t_{table} (1,96) maka Ho diterima, dengan demikian Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelaku Usaha.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama. Dalam uji F ini digunakan modal statistik regresi linier berganda dalam pengolahan data dengan menggunakan program SPSS (statistical program for social science). Setelah pengujian diperoleh F_{hitung} sebesar 25.046 sedangkan F_{table} sebesar (2,76) karena F_{hitung} > F_{table} maka Ho diterima berarti secara simultan ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau R² sebesar 0,772 atau 77,2 persen. Dapat diartikan bahwa 77,2 persen peningkatan Kepuasan masyarakat pada model penelitian dipengaruhi oleh variabel Dana Bergulir dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 22,8 persen (100% – 77,2%) dipengaruhi oleh variabel lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisa dan pembahasan yang telah disajikan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Untuk menguji hipotesis secara parsial dapat dilakukan melalui uji t. Untuk $\alpha = 0,05$ dan df = n-k-1 = 40 diperoleh t_{table} sebesar 2,069. Untuk mengetahui pengaruh Dana Bergulir (X₁) dengan Kepuasan Pelaku Usaha (Y) digunakan uji t, sehingga didapat t_{hitung} sebesar – 0,614 sedangkan t_{table} sebesar 1,96 pada df = 40. Karena t_{hitung} < t_{table} maka Ho diterima, dengan demikian Dana Bergulir berpengaruh terhadap Kepuasan Pelaku Usaha.
- Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama. Dalam uji F ini digunakan modal statistik regresi linier berganda dalam pengolahan data dengan menggunakan program SPSS (statistical program for social science). Setelah pengujian diperoleh F_{hitung} sebesar 25.046 sedangkan F_{table} sebesar

(2,76) karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima berarti secara simultan ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- c. Hipotesis ketiga yang menyatakan variabel Dana Bergulir (X_1) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha ternyata terbukti. Hal ini dapat diketahui pada koefisien beta, dari variabel Dana Bergulir (X_1) mempunyai nilai lebih besar yaitu 0,504 dari pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) yang mempunyai nilai sebesar 0,405

REFERENSI

- Fadli, Muhammad Sabilal. 2015. Pelaksanaan Program E-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 3. No.7. Hal. 14-20.
- Kusnadi. 2009. *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Lovelock, christopher, Jochen Witz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Erlangga : Jakarta.

Mulyati, Sri. 2013. Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. Vol. 5. No. 2. Hal. 118-206.

Peraturan WaliKota Surabaya No. 21 Tahun 2009 tentang pedoman teknis perkuatan permodalan koperasi, usaha mikro dan usaha kecil dengan penyediaan dana bergulir pengembangan usaha koperasi, usaha mikro dan usaha kecil di Kota Surabaya.

Peraturan Kementrian Keuangan Nomor 218/PMK.5.2009 Tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pinjaman Kepada Usaha Kecil dan Menengah.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Wrihatnolo, Randy R dan Riant Nugroho D. 2007. *Manajemen Pemberdayaan*. Jakarta: Gramedia.