BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menggunakan metode angket yaitu dengan cara menyebarkan angket yang diajukan kepada setiap nasabah penabung di KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Trenggalek. Selanjutnya peneliti mengolah data dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden terhadap angket yang telah disebarkan. Pengujian ini menggunakan model regresi linier berganda. Dimana uji tersebut menggunakan uji-t yang dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Trenggalek. Sedangkan uji-f dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Trenggalek. Dalam pengolahan data tersebut peneliti menggunakan aplikasi *SPSS 16.0* ,maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung KSPPS BMT PETA Tenggalek

Produk sebagai suatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan, atau dikonsumsi yang

dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.[69] Dalam praktiknya produk terdiri dari dua jenis yaitu yang berkaita dengan fisik atau benda berwujud dan tidak berwujud. Benda berwujud merupakan produk yang dapat dilihat, diraba atau dirasakan. Sedangkan produk yang tidak berwujud biasanya disebut jasa. Jadi produk bisa berupa manfaat tangible maupun intangible yang dapat memuaskan pelanggan.[70]

Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif dapat diartikan bahwa produk memiliki pengaruh yang searah yang artinya semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh pihak *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah semakin tinggi pula. Dan dari hasil analisis uji t yang telah di uji, dapat diketahui bahwa produk berpengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan nasabah penabung di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek.

Kepuasan nasabah penabung dapat diukur dengan kemampuan lembaga keuangan memeberikan penawaran produk melebihi ekspektasi nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek. Karena apabila produk sesuai, maka nasabah akan mencapai tingkat kepuasan. Dan sebaliknya apabila produk yang ditawarkan tidak sesuai, maka nasabah tidak akan merasa puas. Pemilihan produk yang tepat menjadi ukuran penilaian nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa

---

[69] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000) hal 186
[70] Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001) hal 95

produk yang berkualitas tinggi yang berhasil diciptakan oleh bank akan memberikan berbagai keuntungan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.[71] Hal tersebut menjelaskan bahwa nasabah akan mendapatkan keuntungan lebih ketika memilih produk yang ditawarkan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian Intan Kamila yang berjudul ”Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank syariah mandiri cabang Jakarta Simprug)”.[72]

B. Pengaruh Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Penabung KSPPS BMT PETA Tenggalek

Dalam sebuah lembaga keuangan syariah tidak terlepas dengan adanya biaya, salah satunya adalah biaya administrasi. Kepuasan nasabah tergantung pada tinggi atau rendahnya biaya administrasi yang diberikan.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan *SPSS 16.00* maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua secara parsial biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek. Hal ini menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek. Biaya administrasi berpengaruh

---

[71] Kasmir, *Manajemen Perbankan*… hal 187

[72] Intan Kamila, *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada bank syariah mandiri cabang jakarta simprug* (UIN Syarif Hidayatulah Jakarta : Skripsi Diterbitkan, 2017)

negatif terhadap kepuasan nasabah penabung artinya jika biaya administrasi mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah penabung akan mengalami penurunan, begitu juga sebaliknya jika biaya administrasi mengalami penurunan maka nasabah penabung akan mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 tidak teruji. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa variabel produk tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah untuk menabung.

Hasil penelitian ini berbeda dengan pernyataan yang menyatakan bahwa, semakin tinggi biaya administrasi semakin rendah tingkat kepuasan nasabah, dan semakin rendah biaya administrasi semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil hipotesis biaya administrasi berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti biaya administrasi yang ditetapkan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek bernilai kecil. Karena jumlah nominalnya kecil dan nasabah tidak memperhitungkan biaya apa yang akan mereka keluarkan dan cenderung mengabaikannya sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Binti Khoiriyah yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Tamwil Muhammaadiyah* (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.[73]

[73] Binti Khoiriyah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada BTM Mentari Ngunut Tulungagung*. (IAIN Tulungagung : Skripsi Diterbitkan, 2016)

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung KSPPS BMT PETA Tenggalek

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan terbentuk sebuah kenyamanan sehingga menciptakan kepuasan nasabah.

Kasmir menjelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan suatu lembaga keuangan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggotanya dalam menabung. Kualitas adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan dengan melibatkan semua karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan secara terus-menerus dengan pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan.[74]

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka dianggap lebih profesional. Dalam kualitas pelayanan sangat penting adanya sikap professional seperti halnya kemampuan memberikan pelayanan yang baik, sistematis dan sesuai syariah, mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung dan mengakses lembaga keuangan syariah, dan meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. bank atau lembaga keuangan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Pelayanan sangat

[74] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), Hlm. 15.

penting agar menumbuhkan sikap puas dan nyaman nasabah dalam menabung terhadap *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek

Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif berarti dapat diartikan bahwa memiliki pengaruh searah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek semakin tinggi pula. Dan dari hasil analisis uji t yang telah diuji, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama.[75] Hal tersebut menjelaskan bahwa, penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa, setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek. Konsumenlah yang menikmati jasa perusahaan,

[75] Hessel Nogi S. Tangkilisian, *Manajemen Public, hal 215.*

sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Dari kualitas pelayanan pula, anggota menjadi tertarik terhadap penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang diberikan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek, maupun kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik yang diberikan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Ii Mandasari "Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank syariah di BRI Syariah Cabang Cirebon."[76] Dan penelitian terdahulu oleh Binti Khoiriyah yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Tamwil Muhammaadiyah* (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.[77]

---

[76] Ii Mandasari. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada BRI Syariah Cabang Cirebon*. (Cirebon: Skripsi Diterbitkan: 2015)

[77] Binti Khoiriyah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada BTM Mentari Ngunut Tulungagung*. (IAIN Tulungagung : Skripsi Diterbitkan, 2016)

D. Pengaruh Simultan (bersama-sama) antara Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung KSPPS BMT PETA Tenggalek

Dari deskripsi variabel kepuasan nasabah penabung merupakan tanggapan nasabah akan kepuasan menabung di KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek dipengaruhi oleh produk, biaya administrasi, dan kualitas pelayanan. Kepuasan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari hasil yang dapat dirasakan nasabah, disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencangkup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah penabung memilih KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek sangat memperhatikan pandangan masyarakat terhadap BMT, yaitu dengan memberikan produk yang sesuai kebutuhan nasabah, biaya administrasi yang bisa dijangkau nasabah, dan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil uji F (simultan) memperlihatkan bahwa, produk, biaya administrasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara

bersama-sama) antara produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek. Terlihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) PETA Tenggalek.