BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dan dideskripsikan di bab sebelumnya, hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menabung. Dan begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan nasabahpun juga akan semakin rendah.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memang sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan respon positif dari nasabah yang sangat setuju maupun setuju dengan beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan seperti pegawai bank Muamlat Indonesia Kantor Cabang Kediri melayani nasabah dengan cepat, pegawai bank Muamalat yang selalu akurat dalam pemberian pelayanan, pegawai yang selalu berpenampilan rapi dan menarik.

Hal ini sesuai dengan teori L Berry bahwa kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan didalamnya terdapat penentu kualitas yang berurutan berdasarkan nilai pentingnya menurut pelanggan.[107] Hal ini

[107] M Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu,* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hlm 79.

juga sejalan dengan teori Kasmir, bahwa bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar.[108] Pelayanan sangat penting agar menumbuhkan sikap puas terhadap Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Hasil penelitain ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Edyansah[109] yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena didalam sebuah lembaga atau perusahaan pelayanan sangat diperlukan untuk menunjukkan bahwa nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari kualitas pelayanan adalah memberikan tingkat kepuasan secara tinggi, yang nnatinya jika konsumen atau nasabah tersebut puas, maka pembelian ulang akan terjadi dan akan memberikan keuntungan atau profit bagi lembaga. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama dalam mempertahankan pelanggan dan mendapatkan laba.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung. Hal ini sesuai dengan teori Garvin bahwasanya produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki delapan aspek pengukuran produk. Muali dari

[108] Kasmir, *Pemasaran Bank,* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm 114.

[109] Teuku Edyansah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Lhouksumawe*..... hlm 183 (diakses pada 24/ 01/ 2018)

performa, fitur, kehandalan, konformasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, eststika, dan kualitas yang dipersepsikan.[110]

Kualitas produk dalam hal ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan para nasabah, sehingga para nasabah penabung merasa puas dengan produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Ketika suatu produk sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen maka nasabah akan merasa mendapatkan manfaat dari produk yang dikosnumsi. Jika produk yang dikonsumsi sesuai dengan apa yang diharapkan kosnumen maka konsumen atau nasabah aka merasa puas.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Edyansah yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhaap Kepuasan Nasabah yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[111]

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari kualitas produk adalah memmberikan rasa puas terhadap nasabah yang telah menggunakan dan mengevaluasi produk dari lembaga. Dengan adanya kualitas produk yang baik dan unggul maka nasabah akan merasa puas, serta banyak juga

---

[110] M Nasution, *Total Quality Mangement,* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hlm 4-5.

[111] Teuku Edyansah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nsabah pada Bank Mandiri Lhouksumawe,* hlm 183.

masyarakat yang belum menjadi nasabah akan juga menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

C. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan, maka kepuasan nasabah dalam menabung juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat bagi hasil yang diberikan rendah, maka kepuasan nasabah menabung juga akan rendah.

Tidak bisa di hindari bahwa tingginya tingkat bagi hasil yang diberikan oleh suatu lembaga akan memberikan rasa yang puas terhadap nasabah. Secara umum, tingginya keuntungan yang diperoleh apabila seseorang menyimpan dananya disuatu lembaga keuangan, akan memberikan rasa puas dan menarik sesorang untuk menyimpan dananya dalam lembaga keuangan tersebut. Selain daripada itu, sistem bagi hasil juga dianjurkan dalam islam dalam menghindari bunga yang berakibat riba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inayatul Aini dengan tujuan untuk menguji pengaruh imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah, yang menyatakan bahwa

imbalan bagi hasil berpnegaruh positif dan signifikan terhada kepuasan nasabah tabungan mudharabah.[112]

Menurut Prasetianto, jika suku bunga tinggi, otomatis orang akan lebih suka menyimpan dananya di bank, karena ia akan dapat mengarapkan pengembalian yang menguntungkan.[113]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bagi hasil dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menabung atau menyimpan dana. Karena jika bagi hasil yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan tinggi, maka kepuasan nasabah akan terjadi, dan jika nasabah merasa puas, nasabah akan terus bertransaksi di lembaga keuangan tersebut.

D. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Pada tabel 4.20 terlihat bahwa variabel independent mempengaruh variabel dependen sebesar 78,7% sisanya 22,3% dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Variabel lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *brand image*, maupun *brand awareness* yang ditawarkan oleh

---

[112] Inayatul Aini, *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudhrabah pada Bank Mandiri Cabang Jember*, Jurnal 2014.

[113] Darmawan Achmad, *"Kumpulan Teoroi tentang Suku Bunga"* dalam http://darmawanachmad.wordpress.com, diakses tanggal 05 April 2019.

lembaga keuangan yang nantinya juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah.

Hal tersebut juga relevan dengan teori yang dikatakan oleh Pasuraman bahwa tingkat kepuasan dalam industri perbankan dapat diukur berdasarkan persepsi perasaan nasabah akan adanya *tangible* (bukti fisik) seperti tempat atau ruangan yang nyaman dalam bertransaksi, keandalan bahwa sekumpulan pegawai dan staf adalah orang-orang yang handal di bidangnya, ketanggapan dimana pihak lembaga selalu tanggap akan apa yang dibutuhkan oleh nasabah, jaminan dimana lembaga akan memberikan jaminan terhadap dana yang dikeolalnya dan perhatian dimana lembaga selalu empati terhadap nasabah dan menganggap nasabah seperti keluarga sendiri.[114]

Penelitian lain yang mendukung dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Edyansah[115], Inayatul[116] dan juga Riza[117], yang diketahui bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan pembahasan mengenai semua hasil pengujian hipotesis diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial maupun simultan masing-masing variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk

---

[114] Riduwan, *Metode Menyusun Tesis*..... hlm 4.

[115] Teuku Edyansah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nsabah pada Bank Mandiri Lhouksumawe,* hlm 183.

[116] Inayatul Aini, *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada Bank Mandiri Cabang Jember,* (Jember: Jurnal Ekonomi, 2014)

[117] Riza Dara Meutia, *Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Prinsip Bai Hasil terhadap Minta Nasabah Bertransaksi di Bank Aceh Syariah,* (Aceh: Universitas Syariah Kuala, 2018)

dan bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.