

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung yang menjadi sampel penelitian. Peneliti mengelola data hasil dari jawaban responden atas angket yang disebarkan kepada nasabah, pengelolaan tersebut dibantu dengan program SPSS 16.0. hasil pengujian koefisien dari analisis regresi berganda, menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank syariah.

Disamping itu hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. Maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang uji-t (parsial) dan uji F (simultan).

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung terhadap nasabahnya diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

Tulungagung memberikan kualitas pelayanan atau pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menyatakan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima. Dengan kata lain adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Hal ini menandakan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan meningkat begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah bank syariah juga ikut menurun. Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan atau lembaga khususnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian ketika nasabah sudah merasa puas maka nasabah akan loyal pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah bank syariah. Sehingga apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.¹ Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/nasabah dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/nasabah.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya mengenai deskripsi variabel kualitas produk yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung terhadap nasabahnya diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memberikan kualitas produk terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa kualitas produk yang terdiri dari beberapa indikator yaitu kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*festures*), kehandalan (*reliability*), konformitas (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service*

¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian...*, hal.194

ability), estetika (*easthetics*), dan kualitas yang dipresepsikan (*perceived quality*) menyatakan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”. Atau dengan kata lain adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Hal ini menandakan bahwa kualitas produk sangat penting untuk meningkatkan kualitas dari produk itu sendiri agar nasabah lebih puas dengan produk yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daris Asfa Lina mahasiswa IAIN Tulungagung yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dari tabel *coefficient* dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 0,113 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,042 dengan nilai *sig*, sebesar $0,008 < 0,1$ yang berarti H_0 diterima, maka terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan

yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah.² Tujuan utama dalam mengkonsumsi suatu produk yang dijual dipasar adalah memaksimalkan kepuasan total. Produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran bagi perusahaan atau lembaga modern khususnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan nasabah Bank Syariah juga harus meningkatkan kualitas produk agar dapat nasabah dapat membandingkan produk unggulan dari Bank Syariah Mandiri dengan bank syariah lainnya.

C. Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya mengenai deskripsi variabel tingkat bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung terhadap nasabahnya diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memberikan bagi hasil terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa tingkat bagi hasil terdiri dari beberapa indikator yaitu kerjasama, perjanjian, *profit sharing* (nisbah), tepat waktu, dan pengelolaan dana (*mudharib*) menyatakan tingkat bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima. Atau dapat dikatakan adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah

² Bilson Simamora, *Aura Merek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 23

bank syariah. Hal ini menandakan bahwa tingkat bagi hasil sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, bagi hasil berpengaruh besar pada aspek fundamental dari kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adella Riyanti mahasiswa UIN Isyarif Hidayatul Jakarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai yang diperoleh dari perbandingan sig. dengan taraf signifikan 5% = 0,000 < 0,05, maka dapat diimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Bagi Hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul Maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Proses penentuan tingkat bagi hasil diperlukan kesepakatan kedua belah pihak, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil.³ Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan bagi operasional bank Islam secara keseluruhan. Prinsip bagi hasil dalam simpanan/tabungan tersebut menetapkan tingkat keuntungan/pendapatan bagi tiap-tiap pihak. Tingkat bagi hasil menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk kepuasan nasabah itu sendiri.

³ Viethzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: sebuah teori, konsep dan aplikasi*,... hal. 799 - 800.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada nasabah yang dipilih menjadi sampel penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dapat diketahui dari variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil mempunyai hubungan positif (searah) dengan variabel kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Sehingga, jika nilai dari ketiga variabel naik 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan nasabah juga akan naik dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

Melihat dari hasil pengujian diatas, bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung jika ingin lebih baik lagi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil harus lebih di tingkatkan, agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sehingga nasabah lebih loyal terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adella Riyanti mahasiswa UIN Isyarif Hidayatul Jakarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan

Mudharabah (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai yang diperoleh dari perbandingan sig. dengan taraf signifikan $5\% = 0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daris Asfa Lina mahasiswa IAIN Tulungagung yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dari tabel *coefficient* dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 0,113 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,042 dengan nilai sig, sebesar $0,008 < 0,1$ yang berarti H_0 diterima, maka terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapan lainnya.⁴

⁴ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005). Hal. 34