

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian hipotesis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan menyebar 100 kuesioner untuk nasabah. Dengan menggunakan aplikasi *IMB SPSS Statistics 23* pengolah data setelah kuesioner sudah diisi oleh responden (nasabah), maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian dan telah diuji menjelaskan bahwa variabel *servicescape* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dan hasil dari koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi *servicescape* maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dibuktikan dari hasil output t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,142 > 1,984$) dan hasil signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu 0,035. Secara parsial *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam menilai *servicescape* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut telah mengidentifikasi bahwa Bank telah cukup baik dalam memberikan pelayanan untuk mengikat seorang pelanggan agar puas terhadap Bank. Semakin baik

penerapan *servicescape* semakin meningkat kepuasan nasabah, karena nasabah juga perlu adanya perhatian lebih dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Cempaka Dyah Pramita, dkk, , yang berjudul *Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri.*⁸⁷

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian dan telah diuji menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan *frontliner* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dan hasil dari koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan *frontliner* maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dibuktikan dari hasil output t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($3,106 > 1,984$) dan hasil signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu 0,002. Secara parsial kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berarti kualitas pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung oleh Kasmir⁸⁸ yang

⁸⁷ Cempaka Dyah Pramita, dkk, *Jurnal Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang, Malang diakses pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 22.00 WIB

⁸⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hkm.189

menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah merupakan rangkaian kegiatan sikap dan perilaku tugas lembaga keuangan dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan mengutamakan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan pelanggan merasa puas, agar pelanggan selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Heny Susilowati⁸⁹ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Pelayanan yang baik sangat penting bagi setiap lembaga keuangan, untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru semakin ketatnya persaingan dari lembaga keuangan lain yang ini mendapat dan menarik anggota baru dengan memberikan pelayanan terbaik.

C. Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa dari variabel-variabel independen (X1 dan X2) yang terdiri dari *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dari hasil penelitian ini diperoleh nilai F_{hitung} sebesar sebesar $11,544 > F_{tabel}$

⁸⁹ Heny Susilowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah*, , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, Tulungagung, diakses pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 22.30 WIB

sebesar 3,0892 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Heny Susilowati, 2015, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung”. Penelitian yang dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank dalam meningkatkan citra perusahaan melalui kualitas pelayanan *frontliner* (*customer service*, teller dan SATPAM) yang terdiri dari lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan nantinya terjadi kepuasan nasabah. Pada uji statistik ini menggunakan uji F diperoleh gambaran bahwa nilai F_{hitung} sebesar 2,139 dari nilai taraf signifikansi 0,072 lebih besar dari 0,05 (dalam hal ini taraf signifikansi sebesar 5%). Dengan demikian maka alternatif hipotesis (H_6) yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.⁹⁰

Kemudian analisis dan pengujian yang dilakukan pada hasil serentak menunjukkan bahwa variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan

⁹⁰ Heny Susilowati, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung 2015) hlm 91

nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (*Servicescape* Dan Kualitas Pelayanan *Frontliner*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Data responden pun mendukung bahwa dengan *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* yang masuk dalam kategori sangat baik, dan tingkat kepuasan nasabah masuk dalam kategori sangat baik.

Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka semakin tinggi juga kenginannya untuk melakukan pembelian ulang dan menginformasikan untuk hal yang positif kepada orang lain. Dalam hal ini nasabah merasakan puas atas pelayanan berdasarkan apa yang dibutuhkan dengan sesuai dengan apa yang diharapkan akan menjadi efektif dibandingkan dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Dan sebaliknya apabila pengalaman yang dirasakan nasabah tersebut buruk maka akan sangat berdampak besar bagi perusahaan dan mengganggu dalam kelangsungan perusahaan.