

BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar dengan menggunakan aplikasi software SPSS for windows Versi 23.0. berdasarkan pada hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan :

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan hasil uji menjelaskan bahwa Kualitas Produk terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan Kualitas Produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Dalam menilai Kualitas Produk yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dipengaruhi dari beberapa faktor yaitu kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, dan kesan kualitas sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Hal ini sesuai dengan teori Garvin bahwasanya produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki delapan aspek pengukuran produk. Mulai dari kinerja, daya tahan, kesesuaian dan kualitas yang dipersepsikan.⁹²

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo⁹³ dan Hayati⁹⁴ yang sama sama meneliti tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dan kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari kualitas produk adalah memberikan 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 masyarakat yang belum menjadi nasabah akan juga menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan hasil pengujian data bahwa variabel Kualitas Pelayanan, disimpulkan bahwa indikator penerapan Kualitas Pelayanan secara parsial

⁹² M Nasution, *Total Quality Mangement*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009) hlm 4-5.

⁹³ Ariadi Wibowo, Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perumahan Sembungharjo Permai Pengembang PT. Sindur Graha Tama, 2009, Hlm. 1, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14333> Diakses pada tanggal 28 Juli 2019

⁹⁴ Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo, 2015, Hlm. 1, <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/view/455> Diakses pada tanggal 20 Juli 2019

berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.”, dapat diterima. Dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif yang artinya berpengaruh searah, yaitu semakin tinggi penerapan Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh penulis bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri telah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya, dalam hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan keinginan oleh para nasabah sehingga setiap nasabah merasa nyaman. Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Dari beberapa faktor tersebut nasabah dapat menilai dan merasakan pelayanan yang baik.

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.⁹⁵ Hal ini juga sejalan dengan teori Kasmir, bahwa bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen

⁹⁵ M Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011) hlm 79.

tersebut dengan benar.⁹⁶ Pelayanan sangat penting agar menumbuhkan sikap puas terhadap Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Pancayoga, dkk⁹⁷ dan Fitriani⁹⁸ yang sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 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. masyarakat yang belum menjadi nasabah akan juga menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

C. Pengaruh *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan hasil pengujian data bahwa variabel *Automatic Teller Machine*, disimpulkan bahwa indikator penerapan *Automatic Teller Machine* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “*Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”, dapat diterima. Dan dari hasil

⁹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm 114.

⁹⁷ Robert Pancayoga, Bode Lumanaw, Christoffer M. O. Mintarjo, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Konsumen PT, galesong Mandiri cabang, 2017, Hlm.1, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17270> Diakses pada tanggal 28 Juli 2019

⁹⁸ Aprillia Fitriani, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun, 2017, Hlm. 1

koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan *Automatic Teller Machine* maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dilaksanakan dengan baik, jadi dengan adanya *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana nasabah lebih bisa menghemat waktu dan bisa lebih praktis dengan adanya *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan Menurut Fandy bahwa dengan adanya *Automatic Teller Machine* memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan berbagai seperti: penarikan uang diberbagai tempat, bisa dilakukan 24 jam, dan tentunya lebih praktis dan efisien.⁹⁹

Penelitian Yulianto¹⁰⁰ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Automatic Teller Machine* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam berbagai transaksi.

⁹⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga*,.....Hlm.307

¹⁰⁰ Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah* dalam <http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses tanggal 17 Juli 2019 pukul 18.30 WIB

Karena jika dengan adanya *Automatic Teller Machine* lebih efektif dan efisien, maka kepuasan nasabah akan terjadi, dan jika nasabah merasa puas, nasabah akan terus bertransaksi di lembaga keuangan tersebut yang menggunakan *Automatic Teller Machine*.

D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan *Automatic Teller Machine* secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh antara 3 variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine*) terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri adalah positif dan signifikan hal ini berarti mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan. Apabila variabel Kualitas Produk meningkat maka akan diikuti pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* dan begitu juga sebaliknya. Jadi ketika penerapan Kualitas Pelayanan meningkat maka Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* juga meningkat yang akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Bank Muamalat adalah sebagai suatu lembaga amanah, artinya eksistensi suatu Bank sangat tergantung kepada kepercayaan masyarakat terhadap Bank tersebut. Makin tinggi kepercayaan masyarakat makin tinggi kesadaran dan kepuasan masyarakat untuk melakukan pembiayaan guna membantu perekonomian mereka. Terpeliharanya tingkat kepercayaan serta

kepuasan masyarakat terhadap bank syariah sangat tergantung bukan saja pada keahlian pengelolanya, yaitu pengurus dari bank, tetapi juga tergantung pada integritas dan kompetensi pengelolaannya dalam hal ini tidak saja paham di bidang perbankan, tetapi juga paham dan mengamalkan prinsip-prinsip syariah. sehingga penerapan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *Automatic Teller Machine* bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

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.¹⁰¹

¹⁰¹ Inayatul Aini, *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada Bank Mandiri Cabang Jember*, (Jember: Jurnal Ekonomi, 2014)