

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### A. Pengaruh Variabel Kenyamanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggambarkan bahwa kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikansi kenyamanan lebih kecil dari probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  maknanya ialah kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian diatas menguatkan teori yang dikemukakan oleh Giyanto yang menyatakan bahwa “kenyamanan adalah kondisi saat terpenuhinya kebutuhan dasar sehingga tercipta perasaan nyaman”<sup>1</sup>. Apabila menggunakan system dirasa menyenangkan maka orang yang memakai akan termotivasi untuk menggunakan dan munculnya sebuah kenyamanan yang berpengaruh positif pada penggunaan system. Seorang nasabah

---

<sup>1</sup> Giyanto Hartono, *Sistem Informasi*, .... hal. 189

menggunakan system yang baru jika dia merasakan kenyamanan dengan system tersebut.

Tinggi rendahnya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kenyamanan. Artinya semakin baik kenyamanan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kenyamanan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Mobile banking atau Muamalat DIN menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Aplikasi tersebut juga banyak memberikan keuntungan dan juga kemudahan. Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses Muamalat DIN kapanpun dan dimanapun, serta menghemat waktu, karena tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang atau ATM terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wisnu Adhi Nugroho, Rahmat Hidayat dengan judul Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen GO-JEK di Bandung tahun 2017)<sup>2</sup>, pada penelitian

---

<sup>2</sup> Wisnu Adhi Nugroho dkk, Pengaruh Kenyamanan,... hal. 56

ini menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasannya kenyamanan sangatlah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kenyamanan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN. Semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah yang akan menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN. Dalam menggunakan layanan mobile banking atau Muamalat DIN nasabah sudah merasakan kenyamanan sehingga nasabah akan mempertimbangkan dalam menggunakan layanan mobile banking tersebut.

#### **B. Pengaruh Variabel Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggambarkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikansi kemudahan transaksi lebih kecil dari probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  maknanya ialah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Jogiyanto yang menyatakan bahwa “Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”<sup>3</sup>.Kemudahan merupakan suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relative mudah, nyaman dan efisien. Kemudahan transaksi seharusnya dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang dapat mempersulit para penggunanya dalam proses transaksi.

Tinggi rendahnya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kemudahan transaksi.Artinya semakin baik kemudahan transaksi maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kemudahan transaksi maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking atau Muamalat DIN oleh nasabah di Bank Muamalat KCP Blitar ini dianggap mudah karena fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut cukup jelas dan sangat mudah untuk dipahami.Penggunaan aplikasi tersebut juga dianggap mudah dipelajari sehingga tidak dibutuhkan usaha yang besar untuk mempelajari system pada aplikasi mobile banking atau Muamalat DIN. Kemudahan penggunaan yang dirasakan tersebut mendorong keinginan nasabah untuk

---

<sup>3</sup> Jogiyanto, *Sistem Teknologi*,... hal. 115

terus menggunakan aplikasi tersebut dan berniat untuk menggunakannya dimasa mendatang, karena aplikasi tersebut bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama 24 jam sewaktu-waktu nasabah membutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laura Debora dengan Judul “Pengaruh Kualitas Jasa, Kemudahan Transaksi, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen PT XYZ: Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi”<sup>4</sup>, yang menyatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nora Pitri Nainggolan dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam”<sup>5</sup>, yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya jika kemudahan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN maka semakin tinggi kemudahan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah yang menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN, dikarenakan nasabah mempercayai bahwasannya penggunaan mobile banking sangat jelas, mudah difahami, tidak menyulitkan pengguna dan mudah dioperasikan serta juga sangat mengefisiensi waktu didalam transaksi.

---

<sup>4</sup> Laura Debora, Pengaruh Kualitas,... hal. 80

<sup>5</sup> Nora Pitri Nainggolan, Pengaruh Kepuasan,... hal. 60

### **C. Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggambarkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikansi kepercayaan lebih kecil dari probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  maknanya ialah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tinggi rendahnya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepercayaan. Artinya semakin baik kepercayaan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kepercayaan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian diatas menguatkan teori menurut Rahmadi yang menyatakan bahwa “Kepercayaan memiliki arti sebagai sesuatu yang telah dipercayai itu benar nyata”<sup>6</sup>. Kepercayaan merupakan kemauan seseorang untuk sadar terhadap tindakan sesuatu tertentu kepada orang yang

---

<sup>6</sup>Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum*,...hal. 17

memercayainya, tanpa bergantung pada kemampuan untuk mengendalikan dan mengawasinya.

Kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting bagi bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, karena dengan nasabah percaya maka dengan begitu loyalitas nasabah akan menggunakan produk tersebut. Konsep kepercayaan disini bahwa nasabah percaya terhadap bank atas produk yang ditawarkan, bank menjaga kerahasiaan nasabah dan tidak ada pihak ketiga yang akan mengetahuinya. Nasabah memberikan kepercayaan penuh kepada bank dengan menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN untuk bertransaksi.

Rasa percaya nasabah itu tercipta ketika dimana nasabah menggunakan layanan mobile banking atau Muamalat DIN disitu mengharapkan keamanan didalam bertransaksi dan jaminan data penggunaannya. Dengan demikian, jika system mobile banking atau Muamalat DIN itu dapat dipercaya oleh para pengguna, maka akan mendorong para nasabah untuk menerima dan bisa juga menggunakan system mobile banking atau Muamalat DIN tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Denis Lapasiang dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Karombasan Manado”<sup>7</sup>, yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>7</sup> Denis Lapasiang, Pengaruh Kepercayaan,... hal 3075

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haryeni dengan judul “Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero)TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman”<sup>8</sup>, yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya jika kepercayaan mengalami kenaikan maka loyalitas nasabah juga akan bertambah, jadi dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kepercayaan maka akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya loyalitas nasabah yang menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN, karena rasa percaya nasabah tercipta dimana nasabah menggunakan layanan mobile banking itu mengharapkan keamanan dalam bertransaksi dan keamanan data penggunanya. Jadi mobile banking atau Muamalat Din ini dapat dipercaya oleh para pengguna.

#### **D. Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggambarkan bahwa kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai

---

<sup>8</sup> Haryeni, Kualitas Pelayanan,... hal. 199



signifikansi kepuasan lebih kecil dari probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  maknanya ialah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tinggi rendahnya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepuasan. Artinya semakin baik kepuasan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kepuasan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian diatas menguatkan teori dari Fandy Tiptono yang menyatakan bahwa “Kepuasan memiliki arti yaitu perasaan kecewa ataupun senang dari seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan dan juga kinerja yang telah diharapkan”<sup>9</sup>. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat amat puas atau senang. Seorang konsumen yang puas, belum tentu akan menjadi loyal, namun apabila kepuasan yang didapat

---

<sup>9</sup> Fandy Tiptono, *Service, Quality,...* hal. 292

oleh konsumen itu berlangsung terus menerus sehingga semua kebutuhan dan keinginan tercapai, maka mereka akan loyal dengan sendirinya.

Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang menggunakan mobile banking atau Muamalat DIN sangat setuju dan merasa puas. Apabila kepuasan yang diterima nasabah dapat dipertahankan dengan baik maka akan semakin meningkat pula loyalitas nasabah terhadap bank. Hal ini juga memperlihatkan bahwasannya nasabah sangat merasa puas dengan menggunakan produk mobile banking atau Muamalat DIN dari bank.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roby Ben Saputra dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri cabang Siak”<sup>10</sup>, yang menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evi Oktaviani Satriyanti, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”<sup>11</sup>, yang menyatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.

---

<sup>10</sup> Roby Ben Saputra, Pengaruh Kualitas Pelayanan, ... hal. 290

<sup>11</sup> Evi Oktaviani Satyarini, Pengaruh, ... hal. 182

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya jika kepuasan dapat dipertahankan dan mengalami kenaikan maka loyalitas nasabah juga akan bertambah, jadi dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan maka akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya loyalitas nasabah.

**E. Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini terbukti dari hasil output statistic di atas, nilai F hitung  $> F$  tabel yaitu sebesar  $21,339 > 2,54$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_a$ . Artinya kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini berarti bahwa jika variabel kenyamanan memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan, begitu juga sebaliknya. Jadi ketika kenyamanan menurun maka kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan juga menurun, yang akan diikuti dengan penurunan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan mempunyai pengaruh yang lebih besar dari kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan dalam pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta kenyamanan 0,268 sedangkan nilai Beta dari kemudahan transaksi sebesar 0,260 sedangkan nilai Beta dari kepercayaan sebesar 0,253 sedangkan nilai Beta dari kepuasan sebesar 0,203.