BAB V
PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket kepada para nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hasil angket kemudian peneliti olah dengan menggunakan aplikasi statistic SPSS versi 12. Berdasarkan hasil olah data tersebut, maka dapat dijabarkan dalam peneltian ini dalam bentuk pembahasan sebagai berikut:

A. Pengaruh *Ability* (Kemampuan) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Ability* (Kemampuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Ability* (Kemampuan) adalah 2,506 > t_{tabel} 1,987, nilai sig. 0,014 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Ability* (Kemampuan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Ability* (Kemampuan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Ability* (Kemampuan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Adapun bentuk *Ability* (Kemampuan) karyawan dalam memberikan pelayanan diantaranya adalah dengan mengetahui dan menguasai berbagai produk yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Selain itu juga para karyawan khusunya *Teller* dan *Customer Service* mampu menjelaskan dengan baik terkait produk yang mereka tawarkan. *Teller* dan *Customer Service* mampu mengetahui setiap kebutuhan nasabah dan mereka mampu berkomunikasi dengan lancar dan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nizar dan Badrus Soleh dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lawang Malang. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah variabel kemampuan merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 0,241 ≥ t_{tabel} 0,049 dan nilai p = 0,000 ≤ 0,05 sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Ability* (Kemampuan) terhadap kepuasan nasabah diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Ability* (Kemampuan) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[139]

B. Pengaruh *Attitude* (Sikap) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Attitude* (Sikap) berpengaruh positif

[139] Muhammad Nizar dan Badrus Soleh, " Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 8 No. 2, Juni 2017, hlm. 268.

dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Attitude* (Sikap) adalah 2,333 > t_{tabel} 1,987 dan nilai sig. *Attitude* = 0,022 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Attitude* (Sikap) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Attitude* (Sikap) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Attitude* (Sikap) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Adapun bentuk *Attitude* (Sikap) karyawan dalam memberikan pelayanan diantara adalah ramah dan bertutur kata dengan baik kepada para nasabah, memandang nasabah dengan sama rata atau tidak membeda bedakan, melayani dengan *positif thinking* dan logis serta penuh dengan sikap menghargai setiap keputusan yang diambil oleh nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilastri Novita dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar. Adapun hasil penelitian tersebut adalah variabel sikap merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 2,216 ≥ t_{tabel} 1,661 dan nilai p = 0,029 ≤ 0,05 sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Attitude* (Sikap) terhadap kepuasan nasabah diterima.

Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Attitude* (Sikap) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[140]

C. Pengaruh *Appearance* (Penampilan) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Appearance* (Penampilan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Appearance* (Penampilan) adalah 2,468 > t_{tabel} 1,987 dan nilai sig. *Appearance* = 0,015 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Appearance* (Penampilan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Appearance* (Penampilan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Appearance* (Penampilan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Adapun bentuk *Appearance* (Penampilan) karyawan dalam memberikan pelayanan diantara adalah dengan mengenakan pakaian yang sopan dan rapi sesuai peraturan serta mampu memadu padankan warna pakaian sehingga terkesan

---

[140] Meilastri Novita, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar" Skripsi Tidak Diterbitkan, (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, 2012), hlm. 72

serasi dan cocok. Serta yang lebih penting dalam hal penampilan para pegawai tidak menyinggung perasaan nasabah pada saat memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Purwanda dan Putri Sayekti dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Satuan Kerja di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I. Adapun hasil penelitian tersebut adalah variabel Penampilan merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 2,016 ≥ t_{tabel} dan nilai p = 0,048 ≤ 0,05 sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Appearance* (Penampilan) terhadap kepuasan nasabah diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Appearance* (Penampilan) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[141]

D. Pengaruh *Attention* (Perhatian) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Attention* (Perhatian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Attention* (Perhatian) adalah 2,307 > t_{tabel} 1,987 dan nilai sig. *Attention* = 0,023 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Attention* (Perhatian) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan

[141] Eka Purwanda dan Putri Sayekti, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Satuan Kerja di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I", Jurnal Study & Management Research, Vol XIV, No. 2, 2017, hlm. 31

nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Attention* (Perhatian) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Attention* (Perhatian) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Adapun bentuk *Attention* (Perhatian) karyawan dalam memberikan pelayanan diantara adalah mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan nasabah, memberikan perhatian penuh kepada nasabah serta karyawan tidak pernah memotong pembicaraan nasabah dan selalu menunggu nasabah dalam menyampaikan keluhannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vikawati Windra Rini dan Agustina Pujiastuti dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. Adapun hasil penelitian tersebut adalah variabel Perhatian merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} $4{,}075 \geq t_{tabel}$ 1,672 dan nilai $p = 0{,}000 \leq 0{,}05$ sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Attention* (Perhatian) terhadap kepuasan nasabah diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Attention* (Perhatian) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[142]

[142] Windra Rini dan Agustina Pujiastuti, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo", Jurnal Ecobus, Vol. 5 No.2, September 2017, hlm. 27

E. Pengaruh *Action* (Tindakan) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Action* (Tindakan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Action* (Tindakan) adalah 3,889 > t_{tabel} 1,987 dan nilai sig. *Action* = 0,000 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Action* (Tindakan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Action* (Tindakan) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Action* (Tindakan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Adapun bentuk *Action* (Tindakan) karyawan dalam memberikan pelayanan diantara adalah selalu mencatat setiap pesan yang dibutuhkan nasabah dan dikeluhkan oleh nasabah. Karyawan khususnya *Customer Service* dan *Teller* menyelesaikan dengan baik kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat. Selain itu dalam menjelaskan sesuatu kepada nasabah, para karyawan dapat menyimpulkan dan menegaskan sehingga nasabah merasa jelas dan gamblang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Suparmanti Asih dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. Adapun hasil penelitian

tersebut adalah variabel sikap merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 5,492 ≥ t_{tabel} 1,674 dan nilai p = 0,000 ≤ 0,05 sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Action* (Tindakan) terhadap kepuasan nasabah diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Action* (Tindakan) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[143]

F. Pengaruh *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa *Accountability* (Tanggung Jawab) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung variabel *Accountability* (Tanggung Jawab) adalah 6,372 > t_{tabel} 1,987 dan nilai sig. *Accountability* = 0,000 < 0,05. H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya jika semakin tinggi *Accountability* (Tanggung Jawab) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika semakin rendah *Accountability* (Tanggung Jawab) karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *Accountability* (Tanggung Jawab) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

---

[143] Nyoman Suparmanti Asih, "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", Jurnal rogram Studi Pendidikan Ekonomi, Vol. 7, No.2, 2016, hlm. 6

Adapun bentuk *Accountability* (Tanggung Jawab) karyawan dalam memberikan pelayanan diantara adalah mereka selalu bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada para nasabah, dan juga bertanggung jawab dalam memberikan kemudahan terhadap setiap adanya pengaduan serta keluhan dari nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Purwanda dan Putri Sayekti dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Satuan Kerja di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I. Adapun hasil penelitian tersebut adalah variabel Penampilan merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 2,088 $\geq$ t_{tabel} dan nilai p = 0,041 $\leq$ 0,05 sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap kepuasan nasabah diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap kepuasaan nasabah ditolak.[144]

G. Pengaruh *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Adapun pada masing-masing variabel *Service Excellence* yang terdiri dari faktor 6A meliputi *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance*

[144] Eka Purwanda dan Putri Sayekti, "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Satuan Kerja di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I", Jurnal Study & Management Research, Vol XIV, No. 2, 2017, hlm. 31

(Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) memiliki pengaruh yang positif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil output t_{hitung} yang keseluruhan memiliki hasil kurang dari t_{tabel}. Selain itu masing-masing variabel juga signifikan hal ini ditandai dengan adanya hasil tabel sig. keseluruhan memiliki hasil kurang dari *alpha* 0,05. Sehingga dapat dikatakan keseluruhan variabel independen memiliki hasil yang positif dan signifikan. Jadi, seluruh faktor 6A Service Excellence dapat dijadikan tolak ukur untuk menguji seberapa besar kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Dalam upaya untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan bersama-sama, hasil uji F diperlukan dalam penelitian ini. Artinya, secara tegas hasil dari output sebelumnya menyatakan bahwa variabel independent (*Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab)) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent Kepuasan Nasabah) di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 119,187 > F_{tabel} 2,19 dan nilai sig. 0,000 < taraf sig. (α = 0,05). Artinya, terdapat hubungan yang linier antara *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.