

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung kepada nasabah BMI dengan pengolahan data tersebut menggunakan aplikasi *SPSS 16.0*, untuk selanjutnya saya bahas dalam penjelasan sebagai berikut :

A. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BMI.

Berdasarkan dari data yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas produk dari BMI sudah cukup baik dan tepat, sehingga nasabah mendapatkan kepuasan dan kualitas produk yang diinginkan dengan baik dan tepat.

Menurut teori dari Fandy Tjiptono dan Kasmir kualitas produk ialah kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut nilai.¹ Sedangkan dimensi dari kualitas produk adalah Ada 8 dimensi untuk menentukan kualitas produk, yaitu :² performa (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), Kesesuaian terhadap spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*easthetic*), kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*).

¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), hal .51

² Kasmir, *Pemasaran Bank* hal 138

Sesuai dengan hasil uji t pada BMI diperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dan nilai signifikan kurang dari α ($signifikan < \alpha$) maka dapat disimpulkan terima H_1 .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti semakin tinggi atau baik nasabah menerima kualitas produk yang dilakukan BMI, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah di BMI.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Kamila³ dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana yang menjadi konstruk eksogen (variabel bebas) yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, dan konstruk endogen (variabel terikat) yaitu kepuasan nasabah. Dengan perbedaan terdapat pada tempat penelitiannya.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri dengan secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sama dengan penelitian terdahulu dari Destika Primasari⁴ yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel

³Intan Kamila, Skripsi: "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2017).

⁴Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Ungaran" (Salatiga: IAIN, 2016)

independen: kualitas produk, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan positif dan signifikan antara variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran.

B. Analisis Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di BMI.

Berdasarkan dari data yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa nilai Islam dari BMI Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada terlihat dari prinsip-prinsip syariah yang telah diterapkan di Bank Muamalat KCP Kediri sehingga nasabah merasa aman dengan produk Bank Muamalat KCP Kediri.

Menurut teori dari Perwataanmadja dan Antonio bahwa penerapan nilai Islam pada perbankan syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis perbankan. Perbankan Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadits.⁵

Sesuai dengan hasil uji t pada BMI diperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dan nilai signifikan kurang dari α (signifikan $< \alpha$) maka dapat disimpulkan terima H_1 .

⁵Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal,4

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara nilai Islam terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut BMI, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah di BMI.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Dycky Widyantoro⁶ dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah Asri Tulungagung yang hasilnya secara simultan variabelnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Islam secara simultan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMI dengan secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di BMI.

Dari uji f menunjukkan bahwa kualitas produk dan nilai Islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMI. Hal ini disebabkan karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf sig α . Berarti hipotesis 3 teruji, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas produk dan nilai Islam secara terhadap kepuasan nasabah di BMI.

⁶ Dycky Widyanti, Skripsi Sarjana, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulungagung, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015)

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang di kemukakan di buku Susanto dan Umam bahwa kepuasan nasabah adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.⁷

Penelitian ini didukung oleh Sufiati⁸ yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Variabel independen: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Variabel dependen: kepuasan nasabah. Hasil temuan dari penelitian ini. Pengujian secara parsial, kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, dan nilai Islam secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diBMI.

Sesuai dengan hasil yang didapat dari uji Koefisien Determinasi diketahui *Adjusted R Square* sebesar 0,223 atau 24%. Hal ini berarti bahwa variabel- variabel bebas yaitu kualitas produk, dan nilai Islam mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah diBMI. Sedangkan

⁷Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka setia, 2013), hal 312

⁸ Mila Sufiati, "*Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)*".(Aceh :UIN AR-RANIRY, 2019).

sisanya sebesar (100% - 24% = 76 %) di perngaruhi oleh variabel lain yang digunakan dalam penelitian ini.

Variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu tingkat pendidikan yang mempengaruhi pola pikir dan pandangan seseorang dalam penilaian kualitas produk dan nilai Islam, karena setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Penelitian terdahulu lain yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Ardiyah⁹ yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Dengan variabel independen: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Variabel dependen kepuasan nasabah.

Hasil temuan Berdasarkan hasil dari penelitian regresi linear berganda dapat dilihat dari Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terdapat nilai 0.141, artinya bernilai positif antar Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan Koefisien Regresi Variabel Kualitas Produk (X2), dengan hasil penelitian bernilai positif antar Kualitas Produk (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)..

⁹Wakhidatul Ardiyah, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bri Syariah KCP Demak*"(Semarang:UIN Walisongo Semarang, 2019).