

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh *Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dengan demikian, hasil penelitian ini, yaitu menolak H_0 dan menerima H_1 .

Pengaruh positif antara *service quality* terhadap loyalitas nasabah berarti menunjukkan bahwa semakin tinggi *service quality* yang diberikan oleh Bank, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sebaliknya, jika *service quality* rendah, maka semakin rendah pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Untuk mengukur pengaruh positif signifikan atau tidak signifikan dapat dilihat dari nilai signifikan, apabila nilai dari signifikan di bawah 0,05, maka positif signifikan. Dalam penelitian ini, nilai signifikan variabel *service quality* sebesar 0,07 berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

Penelitian ini didasarkan pada teori dari Kotler dan Griffin yang menyatakan bahwa arah hubungan *service quality* (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan

yang diberikan pada bank syariah dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.⁶³ Semakin baik *service quality* yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula loyalitas yang diberikan oleh nasabah kepada Bank.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut analisa dari penulis, hal ini dikarenakan bahwa perbankan sangat unggul dalam memenuhi harapan dari para nasabah dalam segi *service quality*, karena *service quality* bukan saja menyangkut tentang produk yang dihasilkan atau diberikan, tetapi juga meliputi service jasa yang diberikan oleh Bank kepada para nasasbahnya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Setiawan pada tahun 2015.⁶⁴ Dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggun Citra Novita pada tahun 2016.⁶⁵ Dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *service quality* mempengaruhi

⁶³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 143

⁶⁴ Rahmat Yuli Setiawan, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah* (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo), Skripsi (Tulungagung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung 2015)

⁶⁵ Anggun Citra Novita, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Salutgo Cabang Utama Manado*, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 01, 2016, hal. 735

loyalitas nasabah. Dengan tinggi rendahnya *servis quality* dapat dipastikan akan menunjang tingginya loyalitas nasabah di bank Muamalat Indonesia KC Kediri tersebut.

B. Pengaruh *Level of Confidence* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamlat Indonesia KC Kediri.

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *location* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dengan demikian, hasil penelitian ini, yaitu menolak H_0 dan menerima H_2 .

Pengaruh positif antara *level of confidence* terhadap loyalitas nasabah berarti menunjukkan bahwa semakin tinggi *level of confidence* (tingkat kepercayaan) yang diberikan oleh Bank, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sebaliknya, jika *level of confidence* rendah, maka semakin rendah pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Untuk mengukur pengaruh positif signifikan atau tidak signifikan dapat dilihat dari nilai signifikan, apabila nilai dari signifikan di bawah 0,05, maka positif signifikan. Dalam penelitian ini, nilai signifikan variabel *service quality* sebesar 0,03 berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

Penelitian ini didasarkan pada teori dari Philip Kotler yang menyatakan bahwa *level of confidence* (tingkat kepercayaan) merupakan "ketersediaan

perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis". Tingkat kepercayaan ini bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah kepada bank, semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut analisa dari penulis, tingkat kepercayaan yang dapat membentuk loyalitas yang tinggi pula.

Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Khusnul Khotimah pada tahun 2020.⁶⁶ Dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *location* berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *level of confidence* mempengaruhi loyalitas nasabah. tinggi rendahnya *level of confidence* dapat dipastikan akan mempengaruhi loyalitas nasabah di bank Muamalat Indonesia KC Kediri tersebut.

C. Pengaruh *Location* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamlat Indonesia KC Kediri.

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *location* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas

⁶⁶ Khusnul Khotimah, *Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Menabung pada KCU PT Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura*, (Jurnal: Universitas Yapis Papua), 2020.

nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dengan demikian, hasil penelitian ini, yaitu menolak H_0 dan menerima H_2 .

Pengaruh positif antara *location* terhadap loyalitas nasabah berarti menunjukkan bahwa semakin tinggi (strategis) *location* yang diberikan oleh Bank, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sebaliknya, jika *location* rendah (buruk), maka semakin rendah pula loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Untuk mengukur pengaruh positif signifikan atau tidak signifikan dapat dilihat dari nilai signifikan, apabila nilai dari signifikan di bawah 0,05, maka positif signifikan. Dalam penelitian ini, nilai signifikan variabel *service quality* sebesar 0,000 berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

Penelitian ini didasarkan pada teori dari Kasmir yang menyatakan bahwa lokasi kantor beserta sarana dan prasarana merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkaunya dan melakukan transaksi berulang-ulang".⁶⁷ Demikian pula sarana dan prasarana harus nyaman dan aman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *location* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut analisa dari penulis, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau serta dekat dengan pemukiman warga dapat mendorong nasabah untuk datang dalam melakukan transaksi. Meskipun di zaman sekarang sudah terkenal dengan *internet banking*, *mobile banking*, serta

⁶⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal.21

layanan jasa lainnya yang dapat digunakan *via online*, namun tidak sedikit dari masyarakat yang masih memilih untuk datang sendiri ke Bank dalam melakukan transaksi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Chotimah pada tahun 2015.⁶⁸ Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *location* berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *location* mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan tinggi rendahnya atau baik buruknya letak *location* dapat dipastikan akan mempengaruhi tingginya loyalitas nasabah di bank Muamalat Indonesia KC Kediri tersebut.

D. Pengaruh *Service Quality*, *Level of Confidence*, dan *Location* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan dengan uji F dapat diketahui bahwa secara simultan variabel *service quality*, *level of confidence*, dan *location* mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dimana perhitungan diperoleh dari *F-hitung* yang lebih besar dari *F-tabel* dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan.

⁶⁸Chusnul Chotimah, Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan lokasi terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 1. 2015, hal. 34

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa *service quality*, *level of confidence*, dan *location* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan. Jadi, apabila *service quality*, *level of confidence*, dan *location* tinggi, maka loyalitas nasabah akan semakin tinggi pula. Hal ini dikarenakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh bank kepada nasabah akan membentuk sikap loyal. Dan apabila tingkat kepercayaan nasabah kepada bank sangat tinggi, maka loyalitas juga semakin tinggi. Begitu juga dengan letak lokasi bank, apabila lokasi strategis dan mudah dijangkau, maka nasabah akan kembali untuk berkunjung. Dengan sikap loyal kan terbentuk dengan sendirinya.