

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri**

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kepercayaan yang dilakukan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Hal ini juga menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam meningkatkan kepercayaan sangat mampu memengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ujang Sumarwan, yang menyatakan bahwa dalam sebuah bisnis, untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka pendek maupun jangka panjang, kepercayaan adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi. Kepercayaan mampu meminimalisir risiko menggunakan layanan, oleh karenanya dapat dianggap sebagai konsekuensi dari evaluasi positif dari layanan dan loyalitas konsumen. Disisi lain, bahwasannya kepercayaan konsumen di perusahaan merupakan sikap loyalitas untuk konsumen yang

berorientasi relasional, kepercayaan dan komitmen merupakan kunci antecedent loyalitas.<sup>1</sup>

Menurut analisa penulis, dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN adalah ketika kepercayaan mengalami kenaikan maka loyalitas nasabah juga akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya. Hal ini dikarenakan kepercayaan merupakan kunci dalam mengembangkan kemauan yang kuat untuk mempertahankan sebuah hubungan dengan jangka panjang. Peningkatan kepercayaan yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat mampu memengaruhi nasabah serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Hal ini dapat menjadikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat lebih unggul.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Atje Tumbel<sup>2</sup> dengan judul penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>1</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori Penerapannya.....* hal 135

<sup>2</sup> Atje Tumbel, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selata*, Jurnal LPPM Bidang EkososBudkum, Volume 3 Nomor (1), 2016.

**B. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri**

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepuasan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kepuasan yang dimiliki maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Hal ini juga menunjukkan bahwa pandangan atau penilaian masyarakat dapat memengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sri Yuniarti yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan esensial setiap aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi sebagai terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, dan berkurangnya biaya transaksi masa depan. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya.<sup>3</sup>

Menurut analisa penulis, dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap

---

<sup>3</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen..... hal 233*

loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Seorang nasabah akan merasa puas apabila kualitas layanan yang diberikan bank syariah sesuai dengan harapan nasabah. apabila harapan nasabah tersebut dapat terpenuhi maka hal itu akan mendorong nasabah untuk tetap bertransaksi di Bank Syariah tersebut. Maka Tingkat kepuasan menjadi salah satu fungsi utama yang harus dilakukan perusahaan untuk mempertahankan nasabahnya. Dalam hal ini, kepuasan yang baik dapat mampu memengaruhi nasabah serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Apabila masyarakat tidak mempunyai informasi yang lengkap mengenai produk dan merek, maka mereka akan menggunakan kepuasan sebagai dasar menjadi nasabah.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Destria Fuja<sup>4</sup> dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ule Kareng. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ule Kareng.

---

<sup>4</sup> Destria Fuja, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ule Kareng*, (UIN Ar-Raniry Banda Aceh:Skripsi Tidak Diterbitkan, 2019)

### **C. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan secara individual berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri maka semakin menurun loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Sebaliknya, jika kualitas layanan menurun maka loyalitas nasabah semakin baik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu yang dikemukakan oleh Sopiah. Menurut Sopiah kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan lembaga sebagai perusahaan jasa saat ini. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan akan membuat perusahaan lebih unggul dari pesaingnya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari penjelasan tersebut berarti kualitas memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Hal tersebut memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau

perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>5</sup>

Menurut analisa penulis, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan secara individual berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN ini dapat disebabkan karena kualitas layanan yang diberikan oleh bank muamalat tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan muamalat DIN hal demikian dapat terjadi karena muamalat DIN merupakan aplikasi online yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi bank muamalat, oleh sebab itu sebagian nasabah merasa dapat mengakses layanan muamalat DIN dengan mudah melalui aplikasi yang ada. Sehingga adanya kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah bank Muamalat KCP Kediri. Namun demikian guna mempertahankan kinerja bank muamalat KCP Kediri agar tetap baik kedepannya sangat penting bagi bank Muamalat KCP Kediri untuk tetap memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gede Pratama,<sup>6</sup> dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, Jurnal Manajemen Unud. Hasil menyebutkan

---

<sup>5</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen..... hal 109*

<sup>6</sup> I Gede Yogi Pratama dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, Jurnal Manajemen Unud, Volume 5 No (1), 2016

bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Namun penelitian ini didukung oleh Ria Octavia<sup>7</sup> dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. Hasil menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.

**D. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik/meningkat kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan maka akan semakin baik/meningkat pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan

---

<sup>7</sup> Ria Octavia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 13 (1), 2019.

dalam memenuhi janjinya.<sup>8</sup> dalam hal ini kepercayaan nasabah merupakan sebuah kunci agar nasabah tidak berpindah ke lembaga atau perbankan lainnya. Oleh karena itu kepercayaan menjadi salah satu faktor terpenting bagi keberlangsungan usaha dalam bidang jasa seperti Bank Muamalat KCP Kediri.

Kepuasan yang dirasakan nasabah juga dapat menciptakan para pelanggan, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terjadinya kepuasan pelanggan. Dikarenakan dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya bisa menciptakan loyalitas nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga keuangan.<sup>9</sup>

Kemudian kualitas layanan merupakan ikatan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan sangat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Yendra<sup>11</sup>, dengan judul Pengaruh Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota

---

<sup>8</sup> Irwan Kurniawan, dan Sakti Brata Ismaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile”, Jurnal Administrasi dan Manajemen Vol 2 No (2), hal 187.

<sup>9</sup> Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar .....* hal 115

<sup>10</sup> Philips Kotler, *Manajemen Pemasaran.....* hal 121

<sup>11</sup> Yendra, *Pengaruh Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Jayapura*, Jurnal Manajemen dan Akutansi, Volume 4 No (3), 2017



Jayapura. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan juga didukung dengan penelitian Nidaul Chusnah dengan judul Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Baank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Magelang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.