

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Peneliti telah melakukan penelitian di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi serta melakukan penyebaran angket yang diisi oleh anggota. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atau angket yang peneliti sebariskan menggunakan SPSS 25.0. dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara *tangible* dan kepuasan anggota. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *coefficient* diperoleh nilai sig. kurang dari α dan t-hitung lebih dari t-tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian berarti variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan atau artinya *tangible*

berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Hal tersebut menandakan bahwa semakin baik pemberian pelayanan bukti fisik yang dilakukan oleh BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, maka rasa kepuasan para anggota akan meningkat.

Berdasarkan penelitian ini dapat dikatakan bahwa pemberian kualitas pelayanan (*tangible*) yang dilakukan oleh BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi sudah memenuhi harapan dari para anggota. Sehingga para anggota merasa puas atas layanan yang diberikan. Bukti fisik seperti fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman, penampilan karyawan yang rapi, dan penataan interior dianggap sudah memenuhi keinginan atau harapan dari para anggota saat mereka melakukan transaksi. Pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik bukanlah dilihat dari kemewahan yang terpenting adalah tersedianya fasilitas, kondisi ruangan, dan penampilan karyawan yang membuat anggota merasa nyaman. Dengan hal itu maka dapat mempertahankan rasa kepuasan para anggota dan meminimalisir perpindahan anggota ke lembaga keuangan lain.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Parasuraman yang menyatakan bahwa *tangibles* atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga dan keadaan lingkungan sekitarnya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.¹⁶² Rambat Lupiyoadi menjelaskan, bukti fisik adalah aspek-aspek

¹⁶² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 148

nyata yang bisa dilihat dan diraba.¹⁶³ Dengan demikian indikator-indikator atau aspek yang terdapat di *tangible* diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap rasa nyaman para anggota. Sehingga rasa nyaman tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap rasa kepuasan para anggota.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wirdayani Wahab¹⁶⁴ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Fiara Firdanila¹⁶⁵ mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu penelitian yang dilakkan oleh I Wayan Sujana¹⁶⁶ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah yang ada di Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik pemberian bukti fisik melalui tersedianya fasilitas, kondisi ruangan serta karyawan yang

¹⁶³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 196

¹⁶⁴ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁶⁵ Fiara Firdanila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁶⁶ I Wayan Sujana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

berpenampilan yang rapi dapat meningkatkan kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

B. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Penelitian ini menghasilkan bahwa *reliability* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Ditunjukkan dengan hasil dari nilai t-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan t-tabel dan nilai sig. kurang dari α . Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menandakan bahwa semakin baik penerapan *reliability* oleh lembaga maka kepuasan anggota juga semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila penerapan *reliability* buruk maka kepuasan anggota juga akan semakin menurun.

Reliability berpengaruh terhadap kepuasan anggota berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi telah berhasil memberikan rasa kepuasan. Hal ini berarti karyawan saat melakukan pelayanan karyawan atau pihak lembaga keuangan telah bertindak secara tepat waktu saat melakukan perjanjian dan penyelesaian masalah, cepat dan tepat dalam melayani anggota, serta melakukan pencatatan yang akurat dan minim kesalahan. Dengan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat yang sesuai dengan harapan menimbulkan rasa kepercayaan dari anggota ke BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Karena ada kesesuaian antara keinginan dan harapan anggota, *reliability* akan mempengaruhi minat anggota untuk melakukan

transaksi. Sehingga, jika pihak lembaga keuangan melakukan pelayanan yang handal dan terus meningkatkan pelayanan maka anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Parasuraman keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.¹⁶⁷ Rambat Lupiyoadi juga menjelaskan kehandalan yaitu menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.¹⁶⁸ Dengan kata lain pemberian pelayanan harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu saat melakukan pelayanan atau penyelesaian masalah, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh I Wayan Sujana¹⁶⁹ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah yang ada di Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Restu Khaliq¹⁷⁰ bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank

¹⁶⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 148

¹⁶⁸ *Ibid.*, hlm. 196

¹⁶⁹ I Wayan Sujana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁷⁰ Restu Khaliq, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

Syariah Mandiri Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan (kehandalan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani¹⁷¹ bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh secara parsial dari variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi bila terus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat serta minim melakukan kesalahan akan mendorong tingkat kepuasan anggota mereka, dengan kondisi tersebut maka pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi akan senantiasa mendapatkan kepercayaan dari anggota mereka.

C. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *coefficient* diperoleh nilai sig. lebih dari α dan t-hitung kurang dari t-tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Dengan kata lain, pemberian *responsiveness* yang dilakukan oleh BMT

¹⁷¹ Orin Verawati Ramadani, *Kualitas Pelayanan...*

Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi tidak memenuhi unsur atau indikator yang ada di dalam variabel *responsiveness*. Membiarkan anggota menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Tidak adanya pengaruh antara daya tanggap dengan kepuasan anggota dalam penelitian ini, mengindikasikan bahwa kurangnya sikap tanggap dari karyawan atau pihak lembaga keuangan dalam merespon permintaan dan keluhan anggota. Selain itu alasan lain tidak adanya pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan anggota yakni kurang jelasnya karyawan dalam memberikan informasi dan pihak lembaga keuangan kurang menyediakan waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan dari para anggota. Karena semakin kurangnya pemberian daya tanggap yang dilakukan oleh karyawan dan pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, maka akan semakin berkurang pula tingkat kepuasan para anggota.

Daya tanggap secara individual yang diberikan karyawan kepada anggota sangatlah penting dalam memuaskan anggota, seperti memberikan informasi transaksi dengan jelas, bersedia membantu anggota yang kesulitan dalam melakukan transaksi, dan dapat memahami setiap keluhan yang dirasakan anggota. Dengan melakukan tindakan-tindakan tersebut karyawan dapat mengambil hati anggota dan menumbuhkan rasa kepuasan dalam diri anggota. Selain itu pihak lembaga keuangan yang bersedia menyediakan waktu yang sesuai dengan kondisi anggota akan menumbuhkan minat dari para anggota untuk terus melakukan transaksi, sehingga dengan seringnya transaksi dan

menerima pelayanan yang tepat dan cepat dapat memberikan rasa puas terhadap anggota.

Parasuraman menjelaskan daya tanggap yaitu suatu kemauan dari untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.¹⁷² Menurut Rambat, *responsiveness* adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan.¹⁷³ Dapat juga berarti kecepatan-tanggapan karyawan dan pihak lembaga keuangan dalam memberikan jasa dan merespon permintaan dari anggota merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan anggota. Sehingga kemampuan daya tanggap diperlukan guna mempertahankan eksistensi lembaga keuangan dimata anggota mereka.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fiara Firdanila¹⁷⁴ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Restu Khaliq¹⁷⁵ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

¹⁷² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 148

¹⁷³ *Ibid.*, hlm. 196

¹⁷⁴ Fiara Firdanila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁷⁵ Restu Khaliq, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh secara parsial dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmin Arianto dan Agus Setiawan¹⁷⁶ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PAT PT BPR H. A. Bogor. juga berbanding terbalik dengan hasil penelitian ini. Dalam penelitian tersebut menghasilkan variabel daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota.

Dapat diartikan bahwa, dengan adanya pelayanan yang tanggap mengenai keluhan dan penyampaian informasi serta tersedianya waktu yang cocok dengan keadaan para anggota akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan para anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

D. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi. Ditunjukkan dengan hasil dari nilai t-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan t-tabel dan nilai sig. kurang dari α . Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menandakan bahwa semakin baik penerapan *assurance* oleh lembaga maka kepuasan anggota juga

¹⁷⁶ Nurmin Arianto dan Agus Setiawan, *Pengaruh Promosi...*

semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila penerapan *assurance* buruk maka kepuasan anggota juga akan semakin menurun.

Dengan hasil yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota maka dapat diartikan karyawan telah bersikap ramah dan sopan saat melayani, karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjelaskan berbagai produk yang ada, dan pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi telah menciptakan rasa percaya, menjamin keamanan data dan menjalin hubungan baik terhadap para anggota. Karyawan mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan anggota dan juga mampu menangani berbagai pertanyaan yang dilontarkan oleh para anggota, sehingga rasa puas dalam diri anggota muncul dan memberikan dampak positif terhadap perkembangan lembaga keuangan. Dengan demikian persepsi anggota mengenai pemberian jaminan telah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, *assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.¹⁷⁷ Dan teori dari Rampat Lupiyoadi, *assurance* merupakan sikap pemberian jaminan keamanan dari jasa yang diberikan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan lain-lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi

¹⁷⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 148

jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.¹⁷⁸ Dapat dikatakan bahwasannya *assurance* mempengaruhi tingkat kepuasan anggota apabila karyawan dan lembaga keuangan mampu memberikan jaminan atas data, jasa, dan produk yang ditawarkan kepada para anggota.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Wirdayani Wahab¹⁷⁹ yang bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang sejalan yakni penelitian yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani¹⁸⁰ bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Nurmin Arianto dan Agus Setiawan¹⁸¹ melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PAT PT BPR H. A. Bogor mendapat hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian ini. Dimana hasil penelitian menunjukkan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan apabila karyawan dan pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi mampu

¹⁷⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 196

¹⁷⁹ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁸⁰ Orin Verawati Ramadani, *Kualitas Pelayanan...*

¹⁸¹ Nurmin Arianto dan Agus Setiawan, *Pengaruh Promosi...*

melakukan komunikasi yang baik dan bersikap ramah, serta memberikan jaminan keamanan data dari anggota atau produk yang ditawarkan, maka akan meningkatkan rasa kepuasan anggota mereka.

E. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara *empathy* dan kepuasan anggota. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *coefficient* diperoleh nilai sig. kurang dari α dan t-hitung lebih dari t-tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Hal tersebut menandakan bahwa semakin baik pemberian perhatian yang dilakukan oleh BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, maka rasa kepuasan para anggota akan meningkat.

Dengan hasil yang menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan anggota maka dapat diartikan pihak BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi telah memenuhi harapan dari anggota. Berdasarkan hal tersebut berarti karyawan mampu memahami dan menghargai kebutuhan, serta memberikan perhatian secara individu kepada anggota mereka. Dan dengan adanya waktu operasional yang nyaman dan cocok bagi anggota maka akan menumbuhkan rasa puas dalam diri anggota dan memberikan

dampak positif terhadap perkembangan lembaga keuangan. Perhatian mempengaruhi minat anggota untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi harus pandai menerapkan perhatian yang sesuai dengan keinginan anggota.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Parasuraman *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.¹⁸² Sejalan dengan teori dari Rambat Lupiyoadi, menurutnya *empathy* berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen.¹⁸³ Dapat dikatakan bahwa *empathy* akan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota apabila karyawan atau pihak lembaga memberikan perhatian dan mampu memahami keinginan dari anggota mereka.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fiara Firdanila¹⁸⁴ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sujana¹⁸⁵ bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan hubungan antara kualitas pelayanan

¹⁸² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori,...* hlm. 148

¹⁸³ *Ibid.*, hlm. 196

¹⁸⁴ Fiara Firdanila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

¹⁸⁵ I Wayan Sujana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*

dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah yang ada di Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan Restu Khaliq¹⁸⁶ bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan apabila karyawan BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi memberikan perhatian secara individual terhadap para anggota, maka anggota akan merasa diperhatikan dan dihargai. Dengan adanya tindakan tersebut akan mendorong rasa kepuasan para anggota setelah melakukan transaksi di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

¹⁸⁶ Restu Khaliq, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*