

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket atau kuesioner secara online dengan menggunakan *google form* yang ditujukan kepada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung tahun 2016-2017. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket atau kuesioner yang disebar kepada responden dengan program *SPSS*. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa *manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm bank syariah* berpengaruh secara signifikan terhadap *kepuasan nasabah pada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung*. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai hasil uji T (parsial) dan uji F (simultan).

#### **A. Pengaruh Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.**

Berdasarkan analisis dan pengujian data yang diperoleh melalui *SPSS*, maka penelitian memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Manfaat jasa layanan kartu atm secara parsial berpengaruh secara signifikan dengan nilai yang positif terhadap *kepuasan nasabah* pada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama teruji. Buktinya dapat diketahui melalui penyebaran angket yang dilakukan peneliti dengan pilihan jawaban setuju pada variabel *manfaat jasa layanan kartu atm* lebih banyak dari pada pilihan lainnya. Semakin tinggi *manfaat jasa layanan*

*kartu atm*, maka semakin tinggi pula *kepuasan nasabah*, begitupun sebaliknya. Semakin rendah *manfaat jasa layanan kartu atm* maka semakin rendah pula *kepuasan nasabah*.

Manfaat adalah kemudahan yang didapat dari penggunaan suatu layanan atau produk. Manfaat jasa layanan kartu atm dapat diketahui dari berapa sering dan berapa lama nasabah tersebut berkontribusi dengan menggunakan kartu atm bank syariah. Seseorang akan merasa puas bila sesuatu menunjukkan kualitasannya. Tjiptono mengemukakan teorinya bahwa perusahaan harus memberikan kepuasan yang tinggi dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan bila ingin memiliki reputasi yang baik dan dapat memperoleh loyalitas tinggi. Kepuasan sangat penting karena mampu mempengaruhi pandangan orang lain terhadap perusahaan.<sup>53</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hapsara, dengan judul "Pengaruh kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan terhadap penggunaan Mobile Banking", menunjukkan bahwa salah satu faktor yaitu kegunaan atau manfaat berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Pada hasil penelitian lain, yang dilakukan oleh Shankar, yang berjudul "*Factors Affecting Mobile Banking Adoption Behavior in India*" juga menunjukkan bahwa *usefulness* (kegunaan atau manfaat) berpengaruh positif pada sikap penggunaan *mobile banking* di India.<sup>54</sup> Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah Manfaat jasa layanan kartu atm berpengaruh secara

---

<sup>53</sup> Tjiptono, *pemasaran jasa.....*, hal. 210

<sup>54</sup> Shankar, "*Factors Affecting Mobile Banking Adoption Behavior in India*, 2016. Hal. 24

signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung.

**B. Pengaruh Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.**

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dengan program *SPSS*, maka dapat diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa *kemudahan jasa layanan kartu atm* secara parsial berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap *kepuasan nasabah* pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung. Semakin tinggi *kemudahan jasa layanan* yang diberikan bank syariah maka semakin tinggi pula *kepuasan nasabah*, begitu pula sebaliknya. Semakin rendah *kemudahan jasa layanan* yang diberikan bank syariah maka semakin rendah pula *kepuasan nasabah*. Hal ini menandakan bahwa *kemudahan jasa layanan bank syariah* dalam mengetahui kepuasan nasabah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung. Banyaknya anggota yang menjawab setuju pada kuesioner *Kemudahan Jasa Layanan Bank Syariah* menunjukkan bahwa nasabah dan perusahaan memiliki ikatan emosi yang baik. Perusahaan yang mampu menciptakan kedekatan secara emosi yang baik membuat konsumen/nasabah terus berlangganan terhadap produk yang diberikan perusahaan.

Menurut Jogiyanto, Persepsi kemudahan di definisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem

informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainnya, tetapi justru mempermudah seseorang dengan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja manual. Hasil ini selaras dengan penelitian yang digunakan bahwa tingkat kemudahan jasa layanan yang diberikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **C. Pengaruh Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.**

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dengan program *SPSS*, maka dapat diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa *Jenis jasa layanan kartu atm* secara parsial berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap *kepuasan nasabah* pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung. Semakin banyak *jenis jasa layanan* yang diberikan bank syariah maka semakin tinggi pula *kepuasan nasabah*, begitu pula sebaliknya. Semakin sedikit *jenis jasa layanan* yang diberikan bank syariah maka semakin rendah pula *kepuasan nasabah*. Hal ini menandakan bahwa *jenis jasa layanan bank syariah* dalam mengetahui kepuasan nasabah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung. Banyaknya anggota yang menjawab setuju pada kuesioner *Jenis Jasa Layanan Bank Syariah* menunjukkan bahwa nasabah

dan perusahaan memiliki ikatan emosi yang baik. Perusahaan yang mampu menciptakan kedekatan secara emosi yang baik membuat konsumen/nasabah terus berlangganan terhadap produk yang diberikan perusahaan.

ATM terdiri dari dua jenis yaitu, kartu kredit dan kartu debit. Hal yang membedakan keduanya adalah kartu kredit digunakan untuk melakukan transaksi di mesin - mesin ATM, seperti menggesek saldo, transfer uang, dan lain-lain. Sementara kartu debit digunakan untuk bertransaksi pembayaran dan pembelanjaan non-tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) seperti, belanja di Mall, Swalayan, atau pemesanan tiket yang tidak merepotkan lagi harus membawa uang cash.<sup>55</sup>

Layanan jasa merupakan pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diperoleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu atau produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Untuk terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah perusahaan, harus diperlukan pelayanan yang optimal untuk tercapainya sebuah tujuan perusahaan karena itu akan berpengaruh terhadap kinerja dari sebuah perusahaan itu sendiri dalam memperoleh profit atau keuntungan bagi perusahaannya.<sup>56</sup>

Dalam dunia perekonomian, layanan jasa yang diberikan kepada konsumen mendapat kedudukan yang tinggi. Perusahaan akan berusaha melakukan berbagai strategi agar konsumen mendatangi bahkan

---

<sup>55</sup> Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No.1. 2009

<sup>56</sup> Philip kotler, *Dasar-dasar Manajemen*, hal. 8

menggunakan ulang produknya. Apabila antara kedua pihak timbul rasa kenyamanan, kepercayaan, keamanan maka hubungan akan selalu terjalin dengan baik. Masing-masing akan memberikan manfaat positif sehingga kerjasama akan lebih mudah dan nyaman. Jika anggota tidak percaya akan perusahaan maka mereka tidak akan membuat kesepakatan bekerja sama. Sehingga menjunjung tinggi kualitas layanan jasa dan kepercayaan harus diperhatikan oleh bank syariah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

**D. Pengaruh secara Simultan (Bersama-sama) antara *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.***

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan dengan program SPSS, maka dapat diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung*. Maka artinya secara simultan *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah* berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung*. Cara lainnya dengan melihat nilai sig. Lebih kecil dari tara signifikansi (dalam kasus ini menggunakan 5%). Hasil yang didapat menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah* berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung*.

Kemampuan suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah membutuhkan beberapa faktor. Seperti *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Bank Syariah*.<sup>57</sup> Faktor-faktor tersebut dibutuhkan untuk parameter keberhasilan produk dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah. Apabila anggota tidak mendapat kepuasan, emosi yang terjalin, manfaat, kemudahan maupun layanan yang baik maka kesetiaan dan penggunaan terus menerus tidak akan terjadi. Perilaku yang baik akan membuat anggota melakukan transaksi berulang selain itu juga akan menunjukkan bahwa bank syariah berkomitmen tinggi.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Widyani Wahab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut yaitu *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Bank Syariah* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah* Industri Perbankan syariah di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan pembahasan semua hasil pengujian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah* Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

---

<sup>57</sup> Widyani Wahab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Hal. 52 Vol 2. No.1. 2017