BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menggunakan metode angket yaitu dengan cara menyebarkan angket yang diajukan kepada setiap nasabah pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. dan selanjutnya peneliti mengolah data dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden terhadap angket yang telah peneliti sebarkan.

Dalam pengelolaan data tersebut peneliti dibantu dengan aplikasi *SPSS. 20*, Maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah: (1) apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Nguut Tulugagung? (2) apa pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? (3) apa pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung?. Adapun jawaban dari rumusan masalah tersebut adalah:

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan terbentuk sebuah kenyamanan sehingga menciptakan kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif berarti dapat diartikan bahwa memiliki pengaruh yang searah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut semakin tinggi pula. Dan dari hasil analisis uji t yang telah di uji, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

Karena Kepuasan nasabah diukur dari penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. Karena apabila kualitas pelayanan baik, maka nasabah akan mencapai tingkat kepuasan. Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik, maka nasabah tidak akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang baik menjadi ukuran penilaian nasabah. Bagi nasabah lama untuk memutuskan tetap setia menjadi nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, dan bagi nasabah baru untuk memutuskan mengajukan pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak

pengalaman jasa.[74] Hal tersebut menjelaskan bahwa, penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa, setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. Konsumenlah yang menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Khoiron dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang"[75], dimana pengujian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam sebuah lembaga keuangan syariah tidak terlepas dengan biaya, salah satunya yaitu biaya administrasi. Kepuasan nasabah tergantung pada tinggi atau rendahnya biaya administrasi yang diberikan.

---

[74] Hessel Nogi S. Tangkilisian, *Manajemen Public*…, hal. 215

[75] Ahmad Choiron, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*, (Malang: Skripsi Diterbitkan, 2010),.

Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif berarti dapat diartikan bahwa memiliki pengaruh yang searah yang artinya semakin tinggi biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut semakin tinggi pula. Dan dari hasil analisis uji t yang telah di uji, dapat diketahui bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

Hasil penelitian ini berbeda dengan pernyataan yang menyatakan bahwa, semakin tinggi biaya administrasi semakin rendah tingkat kepuasan nasabah, dan semakin rendah biaya administrasi semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil hipotesis biaya administrasi berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti biaya administrasi yang ditetapkan BTM Mentari Ngunut Tulungagung bernilai kecil karena jumlah nominalnya senilai Rp 25.000 atau 2,5%. Karena jumlah nominalnya kecil dan nasabah tidak memperhitungkan biaya apa yang akan mereka keluarkan dan cenderung mengabaikannya sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Shohib Bisri dengan judul “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank

Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun Tahun 2015”[76], dimana pengujian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji F (simultan) memperlihatkan bahwa, kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

Hasil ini menunjukkan bahwa penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa Suatu prinsip yang dimiliki perusahaan sangat membantu perusahaan untuk memberikan layanan prima kepada *customer* yang akhirnya akan tercipta kepuasan *customer* dan terbentuklah kelompok *loyal customer* yang akan membantu proses komunikasi perusahaan atau organisasi jasa dan layanan publik pada masyarakat luas.[77]

---

[76] Shohib Bisri, *Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung:Skripsi Diterbitkan:2015),.

[77] Akh. Muafik Saleh, *Public Service Communication*…, hal. 125-126