

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui t_{hitung} kinerja karyawan $(-2,716) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai signifikansi kinerja karyawan $(0,008) < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif dan signifikan antara kinerja karyawan dan loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung artinya semakin tinggi nilai kinerja karyawan maka semakin rendah pula tingkat loyalitas nasabah. Sebaliknya apabila nilai kinerja karyawan menurun maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Muhammad Arif Ludtffi¹ yang mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di BMT Asy-syifa Weleri Kendal dengan nilai koefisien 0,741 dengan tingkat signifikansi 0,000. Pengaruh kinerja karyawan yang negatif dan

¹ Muchamad Arif Ludffi, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy – Syifa Weleri Kendal*, (Semarang: Skripsi, 2015). Diakses pada website eprints.walisongo.ac.id pada tanggal 7 Januari 2017 pukul 09:21 WIB.

signifikan terhadap loyalitas nasabah ini bisa dikarenakan dari beberapa faktor antara lain umur responden yang mayoritas berumur 50-60 tahun sebesar 27,2%, pendidikan dari responden yang mayoritas berpendidikan terakhir SD sebesar 40,4%, pekerjaan dari responden yang mayoritas menjadi ibu rumah tangga atau buruh sebesar 41,4%, pendapatan responden yang mayoritas berskala Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00 sebesar 45,5% dan kunjungan mayoritas responden kurang dari 3 kali dalam sebulan sebesar 71,7%. Dari berbagai faktor tersebut dapat menjadi alasan adanya hasil negatif dan signifikan kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Perlu adanya peningkatan intensitas bertransaksi nasabah ke BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung untuk mengetahui pengoptimalan kinerja karyawan yang ada selain itu kinerja karyawan juga perlu ditingkatkan guna meningkatkan loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil dari proses kerja karyawan dalam memenuhi setiap *job description* baik secara kuantitatif ataupun kualitatif yang sudah diputuskan sebuah lembaga pada setiap bidang pekerjaan. Kinerja karyawan di BMT memang berbeda dengan kinerja karyawan di bank umum syariah selain faktor ruang lingkup dan target nasabah yang dicapai, bahasa dan pelayanan yang diberikan di BMT lebih fleksibel dan lebih pada menjalin kekeluargaan. Terbukti dari bahasa yang digunakan yang lebih sering

menggunakan bahasa daerah atau bahasa Jawa halus. Kinerja karyawan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan ataupun penurunan loyalitas nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yakni kinerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan berbagai faktor yang telah dijelaskan di atas.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Hasil pengujian data di atas dapat diketahui dari t_{hitung} kualitas produk ($3,710$) $>$ t_{tabel} ($1,984$) dan nilai signifikansi kualitas produk ($0,000$) $<$ $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas produk dan loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung artinya semakin tinggi nilai kualitas produk maka semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Sebaliknya apabila nilai kualitas produk menurun maka loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung juga akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Risky Nurhayati² yang

²Risky Nurhayati, *pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan (studi*

mengatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan *handphone* merek Nokia dengan nilai koefisien 5,974. Kualitas produk dapat dijelaskan sebagai kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya. Kualitas produk di BMT memang berbeda dengan kualitas produk pada umumnya dikarenakan di BMT produk yang ditawarkan adalah jasa sehingga tidak dapat diukur secara kasat mata mulai dari ukuran, kemasanaupun berat produk.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

C. Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui F_{hitung} sebesar $8,054 > F_{tabel}$ yaitu 3,09 dan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 (< 0,05)$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada hipotesa 3 yang artinya bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo. Maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari kinerja karyawan dan kualitas produk mempunyai pengaruh

yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.