BAB V
PEMBAHASAN

1. Pengaruh produk terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan

Hasil penelitian pada KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan menunjukan bahwa produk yang dimiliki oleh anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan anggota. Sesuai dengan hasil uji T dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,029 < 0,05) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a dan t_{tabel} sebesar 1,678, jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,251 > 1,678) Dengan demikian, maka menolak H_0.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk perhatian, akuisisi, penggunaan, dan konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mustofa kamal, dimana diperoleh hasil penelitian menunjukan bahwa semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut uji t penelitian di BTM Surya Madinah menunjukan pengaruh tidak signifikan secara statistik antara produk terhadap kepuasan anggota.

2. Pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan

Hasil penelitian pada BTM Surya Madinah dengan menggunakan Uji T sesuai batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,851 > 0,05) berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, dan t_{tabel} sebesar 1,678, jadi diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,189 < 1,678), dengan demikian, maka menerima H_0 yang artinya *tangibles* yang diberikan kepada anggota berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja kepuasan anggota. Dikatakan berpengaruh karena masih terdapat angka dibelakang koma, baik itu positif ataupun negatif maka tetap saja

hasil hipotesisnya berpengaruh meskipun sangat kecil atau sangat lemah.[1] Ada juga yang mengatakan, apabila pada sampel ada hubungan positif dan setelah diuji signifikan berada pada wilayah ho (menerima ho), maka pada populasi ada hubungan yang positif tapi tidak signifikan. [2]

Namun hal ini tidak mendukung secara konsisten bahwa, *tangibles* merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat *tangibles* dan mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Alasan penelitian tidak sesuai dengan teori karena sebagian anggota BTM Surya Madinah tidak terlalu peduli dengan keadaan dari *tangibles*, kebanyakan dari mereka yang terpenting adalah transaksi yang mereka lakukan bisa berjalan dengan baik.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten yang dilakukan oleh Oski Oktivianto, dimana diperoleh hasil penelitian menunjukan bahwa Hasil dari penelitian adalah *tangibles* yang memiliki (ruang tunggu, ruang akad, dll), kerapian penampilan para karyawan belum mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan yang maksimal kepada nasabah.

3. Pengaruh pelayanan frontliner terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan

Hasil penelitian pada BTM Surya Madinah dengan menggunakan Uji T sesuai batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,472 > 0,05) berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, dan t_{tabel} sebesar 1,678, jadi diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,726 < 1,678) Dengan demikian, maka menerima H_0, artinya pelayanan *frontliner* yang diberikana kepada anggota berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja kepuasan anggota.

Namun hal ini tidak mendukung secara konsisten bahwa, budaya pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi akan menciptakan nilai-nilai pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat pengulangan pelanggan dalam pembelian produk, oleh karena itu

[1] Googleeweblight.com=http://www.fnistatistic.com/konsep-dasar-pengujian-hipotesis. Diakses tanggal 06 Maret 2017 pukul 21.26 WIB

[2] Ali Maulidi, AC, MA. *Teknik Belajar Statistika 2*. (Jakarta : ALIM'S PUBLISHING, 2015). Hal, 58.

nilai pelayanan yang tercipta harus selalu dikelola secara terus menerus, tidak hanya saat terjadi transaksi tapi juga setelah transaksi. [3] Alasan penelitian tidak sesuai dengan teori karena sebagian anggota BTM Surya Madinah tidak terlalu peduli dengan keadaan dari pelayanan *frontliner*, kebanyakan dari mereka yang terpenting adalah transaksi yang mereka lakukan bisa berjalan dengan baik dan juga informasi yang mereka butuhkan bisa mereka dapat sesuai dengan yang mereka inginkan.

Hasil penelitian tidak mendukung secara konsisten yang dilakukan oleh Bayu Ali mustaghfir, dimana diperoleh hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Produk mempunyai pengaruh yang positif (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) dengan nilai : 2,251 yang artinya Ho ditolak atau menerima Ha (signifikan) berarti adalah berpengaruh positif dan signifikan.
2. *Tangibles* mempunyai pengaruh yang positif (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) nilainya adalah : 0,189, yang artinya Ho diterima H1 ditolak (tidak signifikan) berarti adalah berpengaruh positif tidak signifikan.
3. Pelayanan *frontliner* mempunyai pengaruh yang positif (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) nilainya adalah : 0,726, yang artinya Ho diterima H1 ditolak (tidak signifikan) berarti berpengaruh positif tidak signifikan.

4. Pengaruh Produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan

Hasil penelitian pada BTM Surya Madinah dengan menggunakan uji F diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 2,083 dengan tingkat signifikansi 0,116, dengan demikian karena nilai *Sig.*> α (0,05), berarti menolak H_a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 2,083. F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik

[3] Heramawan Kartajaya. *The Official MIM (MarkPlus Institute of Marketing) Academy Coursebook MarkPlus Basics.* (Erlangga, 2009). Hal : 136

pada signifikansi 0,05, df1 = k-1 atau 4-1 = 3, dan df2 = n-k atau 49-4 = 45 (k adalah jumlah variabel), didapat adalah 2,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (2,083 > 2,81) berarti menolak H_0 atau menerima H_a artinya BTM Surya Madinah menunjukkan bahwa produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* secara bersama-sama berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini membuktikan bahwa produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan anggota.