

BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada anggota BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar dengan menggunakan aplikasi software SPSS for windows Versi 20.0. Berdasarkan pada hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan :

A. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya pada hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel kolom *Corrected Item Correlation* dan *Cronbach Alpha* lokasi teruji valid dan reliabel. Dalam tabel *One-Sample Kolmogrove-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.Sig* sebesar 0,146 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 maka data lokasi berdistribusi normal. Sedangkan pada uji Multikolonieritas diketahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* sebesar 1,351 maka data lokasi terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasil *VIF* lebih kecil dari 10. Pada gambar uji heterokedasitas menunjukkan pola tertentu, maka lokasi tidak terjadi heterokedasitas.

Sedangkan pada tabel 4.9 deskripsi variabel lokasi dapat disimpulkan bahwa lokasi pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung baik, hal

ini terlihat dari tanggapan bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel lokasi yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 209 atau 15%, setuju berjumlah 581 atau 39%. Netral berjumlah 566 atau 36%, tidak setuju berjumlah 155 atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Pada hasil pengujian variabel bebas lokasi berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} pada variabel lokasi sebesar 33,759. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai 1,971. Sehingga perbandingan keduanya menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $33,759 > 1,971$. Untuk nilai signifikan t untuk nilai lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Penelitian ini sejalan dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Damayanti Maysaroh yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah.⁷⁸ Perbedaan dari peneliti ini adalah obyek peneliti dan lokasi penelitian. Peneliti ini lebih berfokus pada nasabah dalam memilih Bank Syariah, sedangkan penulis fokus pada loyalitas para anggotanya. Tetapi terdapat salah satu variabel lokasi.

⁷⁸Damayanti Maysaroh, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah memilih Bank Syariah", (Yogyakarta: *Skripsi* Diterbitkan, 2014)

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh Kasmir bahwa lokasi tidak dapat dilakukan secara sembarangan, tetapi harus mempertimbangkan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu lembaga atau Bank.⁷⁹ Lokasi bisa sempurna jika diukur dengan faktor-faktor yang dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan, dekat dengan perkantoran, serta kelancaran akses menuju lokasi.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari lokasi adalah meningkatkan jumlah anggota yang tertarik akan kemudahan jangkauan pada letak lokasi kantor. Masyarakat merupakan salah sasaran dari adanya penentuan lokasi. Dengan adanya letak lokasi strategis dan mudah dijangkau maka masyarakat dapat terpengaruh untuk menjadi anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

B. Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Pada hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel kolom *Corrected Item Correlation* dan *Cronbach Alpha* lokasi teruji valid dan reliabel. Dalam tabel *One-Sample Kolmogrove-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.Sig* sebesar 0,120 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 maka data sistem pelayanan berdistribusi normal. Sedangkan pada uji Multikolonieritas diketahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* sebesar 1,316 maka data sistem pelayanan terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasil *VIF* lebih kecil dari 10. Pada gambar uji

⁷⁹ Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Ed.I, Cet.1.2, Jakarta, Prenada Media, 2005), hlm.164

heterokedasitas menunjukkan pola tertentu, maka sistem pelayanan tidak terjadi heterokedasitas.

Sedangkan pada tabel 4.10 deskripsi variabel sistem pelayanan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung baik, hal ini terlihat dari tanggapan bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel sistem pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 171 atau 12%, setuju berjumlah 535 atau 34%. Netral berjumlah 654 atau 48%, tidak setuju berjumlah 133 atau 6%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Pada hasil pengujian variabel bebas sistem pelayan berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} pada variabel sistem pelayanan sebesar 4,593. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai 1,971. Sehingga perbandingan keduanya menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $4,593 > 1,971$. Untuk nilai signifikan t untuk nilai sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ifa Khairul Janah yang menyatakan bahwa sistem pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Waleri.⁸⁰ Perbedaan dari peneliti ini adalah obyek peneliti dan lokasi penelitian.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh Farida Jafar bahwa sistem pelayanan tidak dapat dilakukan secara sembarangan, tetapi harus mengetahui dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti dalam melakukan pelayanan kepada anggota di suatu lembaga atau Bank.⁸¹ Sistem pelayanan bisa sempurna jika diukur dengan faktor-faktor *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (produk-produk fisik).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari sistem pelayanan adalah meningkatkan jumlah anggota yang tertarik akan pelayanan yang diberikan lembaga. Masyarakat merupakan salah sasaran dari adanya sistem pelayanan yang diberikan lembaga. Dengan adanya sistem pelayanan yang baik maka masyarakat dapat terpengaruh untuk menjadi anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

C. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Hail dari uji validitas dan reliabilitas pada tabel kolom *Corrected Item Correlation* dan *Cronbach Alpha* lpkasi teruji valid dan reliabel. Dalam tabel *One-Sample Kolmogrove-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.Sig* sebesar 0,241 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 maka data kepuasan anggota berdistribusi normal. Sedangkan pada uji Multikolonieritas

⁸⁰ Ifa Khairul Janah, " Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Waleri. (Semarang: Skripsi tidak diterbitkan.2011)

⁸¹ Farida Jafar, *Manajemen Jasa*, (Ghalia Indonesia), hal.51

diketahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* sebesar 1,039 maka data kepuasan anggota terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasil *VIF* lebih kecil dari 10. Pada gambar uji heterokedasitas menunjukkan pola tertentu, maka sistem pelayanan tidak terjadi heterokedasitas.

Pada tabel 4.11 deskripsi variabel kepuasan anggota dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung cukup baik, hal ini terlihat dari tanggapan bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 140 atau 7%, setuju berjumlah 640 atau 46%. Netral berjumlah 601 atau 43%, tidak setuju berjumlah 131 atau 4%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Pada hasil pengujian variabel bebas kepuasan tidak berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} pada variabel kepuasan sebesar -1,826 serta taraf signifikan 1,971 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05). Dengan demikian hipotesisi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara kepuasan dengan loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung tidak diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Partua Pranama yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia TBK

kantor kas UIN Syarif Hidayatullah.⁸² Perbedaan dari peneliti ini adalah obyek peneliti dan lokasi penelitian. Dan perbedaan terletak pada hasil signifikan, peneliti Partua Pranama semua variabel berpengaruh signifikan sedangkan penulis tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyo bahwa semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai setrategi untuk memenangkan persaingan didunia bisnis. Sehingga kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa atau pihak perbankan.⁸³

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari kepuasan adalah meningkatkan jumlah anggota yang tertarik dan puas akan kinerja yang diberikan lembaga. Masyarakat merupakan salah sasaran dari adanya kepuasan yang diberikan lembaga. Dengan adanya kepuasan dari anggota maka akan menimbulkan pengaruh positif untuk menjadi anggota maupun tetap menjadi anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

⁸² Partua Pranama, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Terhadap Loyalitas, (Semarang: Skripsi tidak diterbitkan, 2002)

⁸³ Agus Eko Sujianto, Rokhmat Subagiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung Press, 2014). hlm. 37

D. Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Pada tabel 4.12 deskripsi variabel loyalitas anggota dapat disimpulkan bahwa loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung baik, hal ini terlihat dari tanggapan bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel loyalitas anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 214 atau 16%, setuju berjumlah 558 atau 33%. Netral berjumlah 592 atau 41%, tidak setuju berjumlah 155 atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Pada uji statistik ini menggunakan uji F diperoleh gambaran bahwa nilai F_{hitung} sebesar 582,047 dari nilai taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (dalam hal ini taraf signifikansi sebesar 5%). Dengan demikian maka hipotesis yang berbunyi “ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung” diterima. Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan menjadi anggota dapat dijelaskan oleh lokasi, sistem pelayanan, dan kepuasan anggota sebesar 3,04. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sejalan dengan teorinya, loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh rekan kerja sama.⁸⁴ Kepuasan pelanggan harus dibarengi dengan loyalitas pelanggan, pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word-of-mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk jasa perusahaan selama bertahun-tahun.⁸⁵ Dengan pentingnya loyalitas nasabah, BMT juga terus meningkatkan loyalits memperbaiki lokasi, meningkatkan sistem pelayanan dan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan. Sehingga membuktikan BMT mampu eksis selama kurang lebih 20 tahun dengan ribuan anggota yang dimiliki.

Sejalan dengan penelitian Partua Pranama (2002)⁸⁶, menunjukkan kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan lokasi secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia

⁸⁴ Kasmir, *Pemasaran*....., hal.208

⁸⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*....., hal. 391

⁸⁶ Partua Pranama, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas*, (Semarang:Skripsi Tidak Diterbitkan.2002)

TBK kantor kas UIN Syarif Hidayatullah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi yang diberikan Bank Rakyat Indonesia kepada nasabahnya.

Sedangkan berdasarkan hasil terlihat bahwa *R Square* sebesar 0,891, ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel lokasi (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) adalah kuat. Sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,890 ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung sebesar 89,0%, sedangkan sisanya sebesar (100% - 89% = 11%), 11% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang peneliti tidak melakukan penelitian terhadap variabel lain tersebut.