

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada anggota/nasabah pembiayaan di BMT Dinar Amanu Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh oleh responden. Dalam penelitian hasil angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi SPSS 21, maka tujuan yang akan dikemukakan oleh peneliti adalah untuk menjelaskan :

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota/Nasabah Di BMT Dinar Amanu Tulungagung.

Dari hasil uji T yang telah dilakukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu Tulungagung. Dibuktikan dengan nilai koefisien beta + 0,257 dan mempunyai nilai Sig. 0,027 yang berarti lebih kecil dari pada sebesar 5 % atau 0.05, ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Hasil penelitian di atas selaras dengan penelitian Arianti Sunarno yang menunjukkan bahwa hipotesis dari penelitiannya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan frontliner terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN cabang Bandung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah tinggi

terlihat dari $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh tinggi terhadap loyalitas nasabah.¹

Hasil penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa pelayanan dapat mendorong *customer* untuk kembali dan menciptakan hubungan saling percaya.² Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan yang dilakukan oleh Zuhri dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.³ Dari fakta di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting di terapkan dalam membangun kelayakan nasabah untuk membeli produk-produk yang ada di BMT Dinar Amanu.

B. Pengaruh Etika Account Officer Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Dinar Amanu Tulungagung.

Dari hasil uji T yang telah dilakukan etika *account officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu Tulungagung. Dibuktikan dengan nilai koefisien beta +

¹ Ariyanti Susanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung*. (Bandung : Skripsi Tidak Diterbitkan 2010) Hlm 66

² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*. (Jakarta : Rajawali Pres, 2014)Hal 292.

³ Zaenudin Zuhri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*(Surve Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang), Semarang : Skripsi Tidak Di Terbitkan, 2010,Di Akses 25 Februari 2017.

0,552 dan mempunyai nilai Sig. 0,000 yang berarti lebih kecil dari pada sebesar 5 % atau 0.05, ini membuktikan bahwa etika *account officer* berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rupmana Novita S, Tarihoran³, yaitu meneliti tentang pengaruh etika perilaku *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan Bumi Seroja Medan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika *customer service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.⁴ Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan.⁵

Dalam etika pelayanan terdapat beberapa komponen dimana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya. Jika salah satu komponen ini tidak dilakukan secara baik, hasilnya menjadi lain. Bahkan

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 185

⁵ *Ibid*, hlm 186-187

bukan tidak mungkin akan menggagalkan suasana yang diinginkan seperti dalam tujuan etika pelayanan.⁶

Etika karyawan merupakan suatu perilaku atau tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Pengaruh positif etika karyawan terhadap loyalitas anggota menunjukkan bahwa etika, perilaku atau tata cara yang dilakukan karyawan kepada nasabah BMT Dinar Amanu Tulungagung dilakukan dengan baik. Sehingga mampu memberikan kepuasan bagi nasabah BMT Dinar Amanu Tulungagung. Selain itu pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga dapat memberikan kelayakan anggota.

⁶ *Ibid*, hlm 80-81