

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKMd KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk

Kualitas pelayanan, ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>148</sup> Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan Empati. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor-faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang digunakan.<sup>149</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah umkm. Hal ini dibuktikan berdasarkan tabel coefficient diperoleh nilai nilai signifikansi kurang dari  $\alpha$  sebesar 0,044 <0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih dari  $t$  tabel sebesar 2.050 > 1,99006 maka dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Dengan demikian berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Sehingga dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS Tunas

---

<sup>148</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa. . . .*, hal.268.

<sup>149</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, . . . .*, hal.25-26.

Artha Mandiri Nganjuk kepada anggota yang menggunakan fasilitas pembiayaan murabahah UMKM, maka kepuasan anggota juga akan semakin tinggi dan semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan pada anggota pembiayaan murabahah UMKM maka kepuasan anggota juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Yanti Sudirman, yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar. Berdasarkan hasil uji F Simultan antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif dimana diperoleh hasil penelitian Fhitung sebesar 57,043 sedangkan hasil Ftabel 2,31. Hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $57,043 > 2,31$ ) signifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas jasa yang terdiri atas *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, komunikasi dan tanggapan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.<sup>150</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Dewi Yanti Sudirman selain terletak pada lembaga yang diteliti juga terletak pada variabel independennya, dimana variabel kualitas pelayanan di uji pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*,

---

<sup>150</sup> Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani Makassar*, Universitas Hasanudin, dalam <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/912/PDF.pdf>, diakses tanggal 24 April 2017, pkl. 09.20 WIB.

*responsiveness*, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti dimensi kualitas pelayanan di uji secara serentak atau bersama-sama. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Dewi Yanti Sudirman terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah atau anggota.

## **2. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk**

Menurut Bambang tingkat margin adalah Persentase yang ditetapkan pada kebijakan pricing pinjaman yang terutama ditujukan untuk memperoleh ROA (*Return On Assets*) yang ditargetkan<sup>151</sup>. Dalam pemberian margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk murabahah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, menjadi penting karena harga sangat menentukan pembentukan persepsi harga oleh anggota dan harga merupakan atribut produk atau jasa yang paling sering digunakan oleh sebagian besar konsumen untuk mengevaluasi produk atau jasa. Harga yang dimaksud di sini adalah harga yang dihasilkan dari harga pokok dan margin yang disepakati kedua belah pihak.<sup>152</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Hal ini dibuktikan berdasarkan tabel Coefficient diperoleh nilai signifikansi kurang dari  $\alpha$  sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih dari  $t$  tabel sebesar  $2,902 > 1,99006$  maka dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ . Dengan demikian berarti variabel tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

---

<sup>151</sup>Bambang Djinarto, *Banking Asset Liability Managemen . . .*, hal. 45.

<sup>152</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen. . .*, hal.303.

anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Sehingga dapat diartikan semakin rendah margin yang diberikan KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk kepada anggota yang menggunakan fasilitas pembiayaan murabahah UMKM, maka kepuasan anggota juga akan semakin tinggi dan semakin tinggi tingkat margin yang diberikan pada anggota pembiayaan murabahah UMKM maka kepuasan anggota juga akan menurun.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Wahibur Rokhman yang berjudul Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. Hasil analisis data pertama uji t pada variabel biaya diperoleh nilai t sebesar 0.508 dengan tingkat signifikansi diatas 10 persen, dengan demikian maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Menunjukkan bahwa biaya (bagi hasil atau marjin) yang dibayarkan oleh nasabah pembiayaan di BMT di kabupaten Kudus tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Hasil uji t pada variabel angsuran diperoleh nilai nilai t sebesar 2.34 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji t menolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima, artinya angsuran berpengaruh positif pada kepuasan nasabah pembiayaan. Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t sebesar 4.894 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.01 menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.<sup>153</sup>

---

<sup>153</sup> Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, IQTISHADIA Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351, DOI: <http://dx.doi.org/10.21043/iqtishadia.v9i2>, dalam

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Wahibur Rokhman terletak pada variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah atau anggota. Perbedaan penelitian ini, terletak pada lembaga keuangan yang diteliti yaitu BMT di Kabupaten Kudus dan lembaga yang diteliti oleh peneliti adalah KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk. Perbedaan yang lainnya terletak pada variabel independen, yaitu pada penelitian Wahibur Rokhman variabel yang diteliti adalah biaya, angsuran dan kualitas pelayanan sedangkan variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat margin. Dalam variabel biaya pada penelitian Wahibur Rokhman, mengacu pada *cost of loan* atau tingkat margin, dan tidak mengacu pada biaya-biaya tambahan yang dibebankan saat akad pembiayaan seperti biaya administrasi dan lain sebagainya.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk**

Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Pada variabel tingkat margin juga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Maka, berdasarkan regresi linier berganda diperoleh hasil yaitu setiap kenaikan (karena positif), kualitas pelayanan dan tingkat margin akan meningkatkan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM, dan begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun dan tingkat margin meningkat

maka kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM diprediksi mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 9.167 dan tingkat *probabilitas* sebesar 0.000. Dengan menggunakan taraf *signifikansi* atau  $\alpha = 5\%$  dan  $F_{tabel}$  3,11 maka dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , dikarenakan *probabilitas* (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan untuk  $F_{hitung} 9.167 > F_{tabel} 3,11$ . Ini artinya, secara tegas bahwa secara bersama-sama atau secara simultan variabel independen (kualitas pelayanan dan tingkat margin) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM). Atau dengan kata lain, hipotesa yang diajukan peneliti dapat diterima.