BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian data diatas menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitian saya sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Anggoro Danang Setyanto[1]yang judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan hasil uji Regression Weights yang menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas menunjukkan nilai C.R sebesar 3,289 dengan nilai probabilitas sebesar 0,001 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan meningkatkan loyalitas nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah

---

[1]Anggoro Danang Setyanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang),* (Semarang : Skripsi,2010) diakses pada tanggal : 20 febuari 2017 pukul : 08.20 WIB

B. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian data diatas menunjukan bahwa penanganan komplain berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitian saya sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Anindhyta Budiarti yang judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan hasilnya signifikan dari penanganan keluhan terhadap loyalitas Koefisien regresi gamma ($\gamma 4$) sebesar 0.300 dengan C.R. sebesar 3,472 dan p-value 0,001 yang artinya penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya adalah dapat diterima.[2]

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaknipenanganan komplain berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

C. PengaruhKepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian data diatas menunjukan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

---

[2]Anindhyta Budiarti, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya,* (Surabaya : jurnal,2009) diakses pada tanggal 20 februari 2017 pukul: 08.30 WIB

Hasil penelitian saya sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ana Rochmaniah yang judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang hasilnya nilai F_{hitung} sebesar 7,355 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 dibandingkan dengan taraf signifikan (α = 0,05%) 0,05 yang artinya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.[3]

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian data diatas menunjukan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil penelitian saya sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan olehRiza Helmawan Wahyudhi yang judul penelitiannya Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang hasil penelitian hipotesisnya adalah nilai *sig. (Constant)* sebesar 0,000 Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang

[3]Ana Rochmaniah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagun.* (Tulungagung: Skripsi, 2014). Diakses padawebsite repo.iain-tulungagung.ac.id tanggal 20 februari 2017 pukul : 10.00 WIB

signifikan antara penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.[4]

[4] Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*. (Tulungagung : Skripsi, 2015). Diakses website repo.iain-tulungagung.ac.id pada tanggal 20 februari 2017 pukul: 10.10 WIB