

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Berdasarkan hasil statistik di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tanggapan nasabah BMT akan kualitas pelayanan BMT Sahara Tulungagung. Dan setelah dilakukan pengujian hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Ini terlihat dari paparan data hasil penelitian diatas dengan uji hipotesis menggunakan pengolahan data statistik analisis regresi berganda yaitu uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas nasabah. Dimana diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel, dan berdasarkan signifikansi t yang lebih kecil dari nilai α , sehingga H_0 ditolak yang berarti “ ada pengaruh yang signifikansi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara Tulungagung”.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”⁸²

⁸² Fendy Tjipto dan Gregorius Chandra, Service, Citra Wisata dan Setixfaction. (Yogyakarta: Andi, 2005). hal. 121

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifa Khoirul Janah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁸³

B. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Kepercayaan merupakan kunci dalam pengembangan keinginan untuk mempertahankan sebuah hubungan jangka panjang. Dimana kepercayaan sebagai kunci dalam membangun pertukaran hubungan yang dapat mempertahankan sebuah loyalitas nasabah yang tidak hanya mengandalkan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian statistik di atas menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. kepercayaan berpengaruh negatif, hal ini berarti bahwa loyalitas nasabah tidak dipengaruhi oleh kepercayaan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa.

Kepercayaan yang tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah karena tingkat kepercayaan nasabah yang diinginkan tidak mungkin didapatkan dengan mudah dan dapat disebabkan beberapa faktor seperti terjadi pelanggaran atau penolakan, tidak saling menghargai, membedakan antar nasabah satu dengan yang lain dan beberapa faktor lainnya.

⁸³ Ifa Khoirul Janah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Amanah Waleri*, (Semarang : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2011)

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat di ukur dari kecepatan, ketepatan, kesopanan, pengetahuan dan kemampuan yang sesuai atau yang diharapkan oleh nasabah dalam menerima pelayanan yang baik. Sedangkan kepercayaan nasabah di ukur dari keandalan, keamanan jaminan dan tanggungjawab BMT terhadap kepercayaan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah dari BMT dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Dari hasil penelitian di atas dapat dijelaskan bahwa dari kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dimana dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan dapat memberikan peningkatan terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara Tulungagung.