

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan. Hal ini menandakan bahwa menurunnya kualitas produk maka loyalitas nasabah tabungan akan menurun pula begitu juga sebaliknya, jika mengalami peningkatan dalam kualitas produk, maka loyalitas nasabah tabungan akan meningkat.

Kualitas produk sering disebut dengan mutu suatu produk, mutu suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan.⁷⁹

Kotler menyatakan bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang menawarkan fitur-fitur paling bermutu, berprestasi atau inovatif. Di dalam mengembangkan sebuah produk, perusahaan harus menentukan mutu yang akan mendukung posisi produk itu di pasaran. Mutu merupakan keadaan fisik fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumennya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan manfaat lebih dari apa

⁷⁹ Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), hal. 6.

yang diharapkan. Kualitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk atau merek. Untuk itu, perusahaan tidak hanya bisa bicara kualitasnya melalui iklan, tetapi harus memperbaiki kualitas produknya secara nyata agar tetap diminati oleh banyak konsumen.⁸⁰

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rachmat Hidayat bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan nonsignifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baiknya kualitas produk belum tentu bisa membuat nasabah menjadi loyal. Seperti halnya kualitas layanan, bank berkomitmen terus melakukan peningkatan kualitas produknya dengan berbagai inovasi produk. Akan tetapi peningkatan kualitas produk tidak akan mudah menarik nasabah agar loyal kepada produk yang ditawarkan. Faktor lain yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat dengan penelitian yang sekarang yaitu obyek penelitian. Obyek penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat adalah Bank Mandiri Di Jawa Timur.

⁸⁰ Millatina Ardani, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Efek Komunitas Dan Daya Tarik Promosi Terhadap Sikap Merek Dan Implikasinya Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Pembalut Charm Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Undip Semarang)*, (Semarang: 2012), hal. 5.

B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maat Wat Tamwil Muamalah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai negatif terhadap loyalitas nasabah tabungan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan sangat penting agar menumbuhkan sikap loyal terhadap BMT tersebut.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸¹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Uswatun Hasanah bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan meskipun semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan, tetap tidak akan mempengaruhi loyalitas pelanggan artinya meskipun kualitas pelayanan yang diberikan

⁸¹ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hal. 208

tidak sesuai keinginan pelanggan tapi jika ditutupi oleh peningkatan lain terutama dari segi menu dan harga maka pelanggan akan tetap loyal. Faktor lain yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Hasanah dengan penelitian yang sekarang yaitu obyek penelitian. Obyek penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Hasanah adalah Waroeng “SS” (Spesial Sambel) Surabaya.

C. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan. Hal ini menandakan bahwa setiap penambahan untuk meningkatkan kinerja karyawan maka loyalitas nasabah tabungan meningkat pula, begitu juga sebaliknya, jika mengalami penurunan dalam kinerja karyawan maka loyalitas nasabah tabungan akan turun.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁸² Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan

⁸² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 67.

menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan.⁸³

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muchamad Arif Ludfi bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Faktor lain yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Arif Ludfi dengan penelitian yang sekarang yaitu obyek penelitian. Obyek penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Arif Ludfi adalah BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

D. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Tulungagung

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji bersama-sama atau uji F bahwa Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Sehingga hipotesis yang menyatakan variabel kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

⁸³ Joko Widodo, *Membangun Birokrasi Berbasis Kerja*, (Malang: Bayu Media, 2007), hal. 78.

Hal ini disebabkan karena kinerja karyawan merupakan salah satu alasan utama mengapa terjadinya loyalitas pada nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Karyawan menggunakan pengetahuan, ketrampilan, tenaga dan waktu bukan semata-mata ingin mengabdikan diri kepada organisasi, tetapi memberikan kinerja yang baik agar nasabah tabungan memberikan imbal balik dengan memberikan sikap loyal atau kesetiaan terhadap organisasi, dengan menghimpun dananya di organisasi tersebut.

Hal ini sesuai dengan teori Simamora bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.