

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket yang ditujukan kepada nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner atau angket yang disebar kepada nasabah dan melakukan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Cabang Kediri. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai uji T (parsial) dan uji F (simultan).

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 teruji. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti bahwa variabel kualitas layanan yang menyatakan setuju sangat banyak. Kamsir menjelaskan bahwa layanan Kepuasan nasabah

terhadap suatu bank yang didalamnya memiliki produk-produk tabungan adalah salah satunya yaitu layanan, kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Kamsir mengemukakan teorinya menjelaskan bahwa bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Pelayanan sangat penting agar menumbuhkan sikap puas nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Kediri.¹

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh dewiyang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Karena didalam sebuah perusahaan itu kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menunjukkan bahwa nasabah itu puas terhadap pelayanan yang diberikan diperusahaan. Bisa juga untuk menambah citra baik terhadap perusahaan agar perusahaan tersebut berkembang dan sesuai apa yang diinginkan karena didalam perusahaan pastingin keuntungan yang baik maka kita harus menerapkan layanan yang baik karena layanan yang baik nasabah akan puas terhadap suatu bank tersebut.²

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tuti Hastuti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), hal. 114

² Dewi Rohma Ningsih. (2016) Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

terhadapkepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan bahwa T_{hitung} lebih dari T_{tabel} . Sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.³

Pengertian kualitas pelayanan itu sendiri adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.⁴ Karena pada dasarnya pelayanan yang baik itu tidak berwujud tetapi bisa dirasakan oleh nasabah, semakin baik kita melakukan pelayanan maka semakin baik pula citra bank tersebut. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan Bank Muamalat Cabang Kediri merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabahnya. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah.

B. Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Diversifikasi Produk berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa diversifikasi produk sangat penting agar menumbuhkan sikap puas nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Kediri. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa variabel diversifikasi produk berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah.

³ Hastuti, T. (2013). Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(1).

⁴ Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal 55

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yengki ,Okta diversifikasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena didalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa keungan maka diversifikasi itu sangat diperlukan mengingat pentingnya perkembangan produk yang harus dikembangkan dalam perkembangan tersebut bisa juga yang dikembangkan adalah dalam hal pembauran produk maupun pasarnya sehingga kita bisa bersaing dengan perusahaan lain dan bisa mengejar pertumbuhan.⁵

Berdasarkan teori yang ada diversifikasi produk adalah sebagai upaya mencari dan mengembangkan produk atau pasar baru, atau keduanya, dalam rangka mengejar pertumbuhan dan peningkatan penjualan, dan bisa juga digunakan sebagai suatu kinerja yang untuk meningkatkan suatu bank.⁶ Dengan demikian, pengembangan produk atau diversifikasi produk yang disediakan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap bank. Sehingga diversifikasi produk merupakan segala sesuatu yang sengaja diberikan untuk dinikmati atau dimanfaatkan oleh nasabah dengan tujuan agar nasabah merasa puas terhadap Bank Muamalat Cabang Kediri.

⁵ Yengki Eka,.... Hal 2

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke-3, (Yogyakarta: ANDI, 2008), 132.

C. Pengaruh secara *Simultan* (bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16 .0 pada tabel F dengan taraf signifikansinya pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa angka R menunjukkan bahwa korelasi / hubungan antara Kualitas Pelayanan, dan diversifikasi produk adalah kuat. Dalam hal ini berarti variabel dari kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh variabel dari pelayanan dan diversifikasi. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan dan diversifikasi produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Terlihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri