

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Hasil penelitian pada BMT UGT Sidogiri Blitar kreativitas menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh nilai sebesar 0,223 dengan nilai sig. sebesar $0,007 < 0,10$. Nilai koefisien regresi adalah positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi kreativitas maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar dan nilai sig. adalah lebih kecil dari taraf nyata 0,10, artinya hubungan kreativitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kreativitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Hasil ini sesuai dengan teori menyatakan bahwa kreatif adalah daya intelektual dan optimalisasi penggunaannya untuk mengembangkan kepribadian dan mencapai kesuksesan ketika berinteraksi dengan orang lain.⁶¹ Artinya dengan kreativitas dapat memberikan kepuasan nasabah ketika berinteraksi langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini pemikiran kreatif itulah yang melahirkan karya-karya inovatif. Sehingga dengan melakukan inovasi oleh karyawan akan

⁶¹ Abdul Hayyie-Kattani, dkk, *Melejit dengan kreatif*, 14.

menghasilkan produk-produk yang unggul.⁶² Pada akhirnya lembaga BMT UGT Sidogiri Blitar memiliki keunggulan kompetitif yang berdampak pada kepuasan nasabah yang menikmati produk-produk tersebut.

Penelitian ini juga relevan dengan penelitian terdahulu oleh Adi Kuswanto yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang berupa variabel bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.⁶³ Kualitas layanan dalam hal ini juga dapat termasuk kreatifitas oleh karyawan. Nilai sig. dalam penelitian tersebut sebesar 0.001 dan 0,036 yang mana nilai tersebut kurang dari taraf nyata yaitu 0,05.

B. Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Hasil penelitian pada BMT UGT Sidogiri Blitar menunjukkan bahwa keramahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh nilai sebesar 0,137 dengan nilai sig. sebesar $0,099 < 0,10$. Nilai sig. adalah lebih kecil dari taraf nyata 0,10, artinya hubungan keramahan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa keramahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar yang berarti semakin tinggi

⁶² Ibid., 15

⁶³ Gunadarma.ac.id, Adi Kuswanto, *Pengaruh Kualitas Layanan*

sikap ramah yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka semakin tinggi puasanya pelayanan yang yang dirasakan oleh nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Hasil penelitian untuk variabel keramahan berhasil dibuktikan penelitian saat ini. Akan tetapi tidak sesuai dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa dalam pelayanan, meskipun karyawan bank melayani nasabah dengan tulus, peduli dengan nasabah serta bersedia membantu nasabah jika mengalami kesulitan atau masalah yang berkaitan dengan produk tabungannya, nasabah tidak dapat merasakan bahwa nasabah bank tidak dapat berkomunikasi secara bebas dengan karyawan tersebut.⁶⁴

Dalam industri perbankan, keramahan *customer service, teller*, dan manajer memegang peran sangat penting dalam kenyamanan dan kepuasan nasabah bertransaksi di kantor. Satpam dan petugas parkir pun juga punya andil. Keramahan karyawan ditunjukkan dari ketulusan karyawan dalam menunjukkan perhatian pada saat melayani nasabah.⁶⁵

Seorang manajer juga seharusnya memberdayakan karyawan-karyawan yang berada di depan/*front liner* untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para nasabah dan memperbaiki layanan jika terjadi kegagalan layanan atau juga disebut pemulihan pelayanan ketika lembaga tidak memberikan pelayanan.⁶⁶

⁶⁴ Journal.pebarnas .ac.id, Chairun Nisa Halim. *Pengaruh Keramahan, Kredibilitas*

⁶⁵ Ibid

⁶⁶ Ibid

C. Pengaruh Profesional terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Hasil penelitian pada BMT UGT Sidogiri Blitar profesional menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh nilai sebesar 0,472 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,10$. Nilai koefisien regresi adalah positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi profesional maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar dan nilai sig. adalah lebih kecil dari taraf nyata 0,10, artinya hubungan profesional dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa profesional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Hasil ini sesuai teori yang menyatakan bahwa Orang yang profesional adalah orang yang mempunyai komitmen pribadi yang mendalam atas pekerjaannya itu. Ia melibatkan seluruh dirinya dan dengan giat, tekun, dan serius menjalankan pekerjaannya itu. Karena, dia sadar dan yakin bahwa pekerjaannya telah menyatu dengan dirinya.⁶⁷ Jadi, dengan profesional berarti fokus dengan pekerjaan kita yang dalam artian walaupun ada permasalahan diluar pekerjaan tetapi tetap fokus dan tidak membawanya dalam pekerjaan tersebut.

Penelitian ini juga relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bayu Yoga Tahta Kusuma yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja

⁶⁷ *Kees Bertens, Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kanisius, 1998), 36.

bepengaruh signifikan terhadap promosi jabatan.⁶⁸ Sehingga ketika profsioanal berpengaruh positif terhadap promosi jabatan, hal ini juga akan berdampak pada meningkatnya semangat karyawan dalam bekerja yang akan meningkatkan pula kualitas bekerja untuk melayani nasabah. Maka kepuasan nasabah akan terwujud.

D. Pengaruh Kreatifitas, Keramahan, dan Profesional terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Hasil penelitian pada BMT UGT Sidogiri Blitar secara bersama-sama kreatif, keramahan, dan profesional menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari hasil uji F nilai sig. sebesar $0,000 < 0,10$. Nilai koefisien regresi adalah positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya secara brsama-sama semakin tinggi kreatifitas, profesional, keramahan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar dan nilai sig. adalah lebih kecil dari taraf nyata 0,10, artinya hubungan kreatifitas, keramahan, dan profesional dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama kreatifitas, keramahan, dan profesional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Hasil pengujian serentak ini sesuai dengan teori salah satu perangkat lembaga keuangan islam untuk menghadapi kuatnya persaingan adalah dengan

⁶⁸ Digilib-uin-suka.ac.id, Bayu Yoga Tahtakusuma, *Pengaruh Profesionalisme Kerja*

mengembangkan berbagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi serta lebih islami untuk ditawarkan kepada nasabah. Hal ini merupakan alasan bagi Othman dan Owen untuk berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi lembaga keuangan islam untuk menggunakan program kualitas layanan islami.⁶⁹

Menggunakan kualitas layanan dalam lembaga keuangan Islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen.⁷⁰ Sehingga dalam hal ini, kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah oleh BMT UGT Sidogiri Blitar seperti kreatifitas, keramahan, dan profesional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

⁶⁹ Ojs, stiead.ac.id, Ambardi Juniawan. *Kualitas Pelayanan Islam Dan Kepuasan Nasabah*

⁷⁰ Ibid