

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Loyalitas Nasabah Terhadap Tingkat Pendidikan Rendah di BMT Pahlawan**

Berdasarkan hasil jawaban pernyataan-pernyataan yang di jawab oleh 50 responden di BMT Pahlawan, analisis SPSS variasi jawaban responden yang bisa dilihat melalui nilai standard deviasi masing-masing pernyataan. Dimana nilai standard deviasi terkecil menunjukkan pemerataan jawaban oleh responden sedangkan nilai standard deviasi terbesar menunjukkan adanya variasi jawaban yang berbeda-beda dari responden.

Nilai standard deviasi pada tingkat pendidikan rendah yang terkecil yaitu pada pernyataan 7 yaitu 0,588. Ini berarti pada pernyataan-pernyataan tersebut tidak terlalu banyak variasi jawaban yang dipilih oleh responden. Dan pada tingkat pendidikan rendah yang terbesar standar deviasinya pada pernyataan 5 yaitu 0,849. Pada pernyataan 5 berarti memiliki variasi jawaban responden yang paling berbeda-beda.

Pada analisis SPSS diketahui bahwa responden yang memilih pernyataan 1 rata-rata cenderung ke netral. Pada pernyataan 2 rata-rata responden memilih jawaban setuju. Pada pernyataan 3 rata-rata responden memilih jawaban tidak setuju. Pada pernyataan 4 rata-rata responden memilih jawaban netral. Pada pernyataan 5,6,7 dan 8 rata-rata responden memilih

jawaban setuju. Pada pernyataan 9 rata-rata responden memilih jawaban netral. Pada pernyataan 10 rata-rata responden memilih jawaban setuju.

Dari kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa pada pernyataan 7 tidak memiliki variasi jawaban, dan kebanyakan responden memilih penilaian ke 4 (Setuju). Maka dengan itu pernyataan saya bangga mempunyai tabungan di BMT Pahlawan setuju terhadap pernyataan tersebut.

#### **B. Deskripsi Loyalitas Nasabah Terhadap Tingkat Pendidikan Tinggi di BMT Pahlawan**

Berdasarkan hasil jawaban pernyataan-pernyataan yang di jawab oleh 50 responden di BMT Pahlawan, analisis SPSS variasi jawaban responden yang bisa dilihat melalui nilai standard deviasi masing-masing pernyataan. Dimana nilai standard deviasi terkecil menunjukkan pemerataan jawaban oleh responden sedangkan nilai standard deviasi terbesar menunjukkan adanya variasi jawaban yang berbeda-beda dari responden.

Nilai standard deviasi pada tingkat pendidikan tinggi yang terkecil yaitu pada pernyataan 6 yaitu 0,514. Ini berarti pada pernyataan-pernyataan tersebut tidak terlalu banyak variasi jawaban yang dipilih oleh responden. Sedangkan pada tingkat pendidikan rendah yang terbesar standar deviasinya pada pernyataan 1 yaitu 0,857. Pada pernyataan 1 berarti memiliki variasi jawaban responden yang paling berbeda-beda.

Pada analisis SPSS diketahui bahwa responden yang memilih pernyataan 1 rata-rata cenderung ke netral. Pada pernyataan 2 rata-rata responden memilih jawaban setuju. Pada pernyataan 3 rata-rata responden

memilih jawaban tidak setuju. Pada pernyataan 4 rata-rata responden memilih jawaban setuju. Pada pernyataan 5,6,7 dan 8 rata-rata responden memilih jawaban setuju. Pada pernyataan 9 rata-rata responden memilih jawaban netral. Pada pernyataan 10 rata-rata responden memilih jawaban setuju.

Dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan 6 tidak memiliki variasi jawaban, dan kebanyakan responden memilih penilaian ke 4 (Setuju). Maka dengan itu pernyataan yang berisi saya sudah merekomendasikan produk BMT Pahlawan kepada kerabat/keluarga/teman para responden cenderung setuju terhadap pernyataan tersebut.

### **C. Rata-rata Tingkat Loyalitas Nasabah terhadap BMT Pahlawan menurut Tingkat Pendidikan Rendah ataupun Tinggi yaitu Sama**

Tingkat pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah akan menghasilkan suatu nilai (*value*) karena sebagaimana diketahui bahwa nasabah adalah orang yang sangat peka terhadap *value* yang mereka terima. Pemasaran perbankan syariah juga merupakan upaya menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah melalui penjualan produk dan menghasilkan keuntungan yang optimal (tidak berlebih).<sup>79</sup> Jika nasabah mendapatkan sebuah pelayanan yang memuaskan itu akan menimbulkan sebuah pembelian ulang, dalam hal ini nasabah di BMT Pahlawan memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda akan tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat loyalitas terhadap BMT Pahlawan.

---

<sup>79</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia), 99

Rata-rata tingkat loyalitas nasabah terhadap BMT Pahlawan menurut tingkat pendidikan yang diperoleh dari jawaban nasabah pada angket ternyata sama-sama setuju. Sehingga, diperlukan uji perbandingan untuk melihat apakah ada perbedaan antara tingkat pendidikan rendah atau pendidikan tinggi pada tingkat loyalitas nasabah.

Dari hasil uji t pada tabel 4.42 dapat diketahui bahwa bahwa t hitung 0,299 bahwa lebih besar dari nilai signifikansi (0,05), maka  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat loyalitas nasabah antara tingkat pendidikan rendah dan tinggi adalah sama. Tingkat pendidikan rendah ataupun tinggi ternyata sama-sama loyal terhadap BMT Pahlawan. Sehingga tidak ada perbedaan loyalitas antara tingkat pendidikan rendah dan tingkat pendidikan tinggi.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh, Harjum Mubaram dan Rizki Pusvitasari dengan judul “*Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Syariah di Indonesia dengan Metode Data Envelopment Analysis*”. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan nilai efisiensi untuk kelompok I (Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah), kelompok II (Bank Syariah BUMN dan Bank Syariah Non BUMN), dan kelompok III (Bank Syariah Swasta Nasional Devisa dan Bank Syariah Swasta Nasional Non Devisa).<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Harjum Mubaram & Rizki Pusvitasari, “*Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Syariah di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis*”, *Jurnal Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol. 2 No. 3 (2007), dalam <http://eprints.undip.ac.id/38915/> diakses pada tanggal 08 Pebruari 2018 pukul 17:37