BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek

Dari hasil uji t menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Artinya pelayanan yang diberikan oleh pegwai BMT Berkah berkualitas sehingga anggota/nasabah akan semakin loyal terhadap BMT, itu menandakan para pegawai BMT telah menerapkan sistem pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Kasmir, Dalam memberikan pelayanan diperlukan adanya etika, sehingga pihak tamu maupun pegawai dapat saling menghargai.[140] Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Kurniawan yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)" diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.[141] Sehingga penting sekali untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar anggota menjadi loyal atau tetap loyal terhadap BMT.

---

[140] Kasmir, *Pemasaran Bank*..., hal. 197

[141] Didik Kurniawan "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk*..., hal. 103, (diakses pada 10 Desember 2016, pukul 09.50 WIB)

B. Pengaruh Kualitas Produk Tehadap Loyalitas Anggota di BMT Berkah Trenggalek

Dari hasil uji t menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Artinya ketika produk BMT sepenuhnya di disesuaikan dengan syariah murni, sebagai lembaga keuangan syariah maka produknya akan semakin berkualitas. Tetapi jika produk tersebut semakin berkualitas justru akan menurunkan loyalitas anggotanya/nasabah. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar anggota BMT adalah angggota yang menggunakan produk pembiayaan murobahah, sehingga anggota/nasabah tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus diterapkan dalam produk.

Hal tersebut relevan dengan teori yang dikemukakan oleh wijaya yaitu produk berkualitas tinggi adalah produk yang paling baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan baik dalam perspektif konsumen. Produk menurut konsumen sangat ditentukan oleh persepsi konsumen yang timbul dari pengalaman konsumen, sebelum, selama, dan sesudah penjualan. Para konsumen biasanya mempunyai opini mengenai kualitas produk sebelum membeli.[142] Ketika produk sesuai dengan keinginan konsumen atau dalam hal ini adalah anggota maka mereka akan menimbulkan loyalitas anggota.

Tidak ada penelitian yang mendukung penelitian ini, karena hasil yang didapatkan dalam penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan hasil

[142] Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*..., hal.23

penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian oleh Anggraini yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Air Mineral dalam Kemasan (AMDK) Merek Aquaria PT.Indotirta Abadi di Semarang" yang memberikan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.[143] Sehingga penelitian tersebut tidak mendukung penelitian yang peneliti lakukan.

C. Pengaruh Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota di BMT Berkah Trenggalek

Dari hasil uji t menyatakan bahwa penerapan prinsip syariah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Artinya ketika BMT menerapkan prinsip syariah sepenuhnya di disesuaikan dengan syariah murni justru akan menurunkan loyalitas anggotanya/nasabah. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar masyarakat atau sebagian anggota BMT masih berpersepsi bahwa sistem bunga itu lebih menguntungkan dibandingkan dengan sistem bagi hasil yang ada pada lembaga. Itu disebabkan karena mereka belum terlalu memahami secara mendalam terkait sistem bagi hasil atau prinsip-prinsip syariah.

Hal ini tidak relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Ridwan yaitu Sistem ekonomi Islam, melarang dari perilaku ekonomi yang di dalamnya

[143] Dewi Anggraini, "*Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk*..., hal. 76 (diakses pada 10 Desember 2016, pukul 09.46 WIB)

terdapat unsur *riba*, judi (*maysir*), ketidakjelasan (*gharar*), dan tidak melupakan tanggung jawab sosial, seperti zakat, infaq, dan sedekah.[144] Tentu saja didalam ekonomi Islam sistem bunga itu dilarang, karena bunga sama dengan riba yaitu penambahan.

Selain tidak relevan dengan teori, tidak ada penelitian terdahulu yang mendukun penelitian yang peneliti lakukan ini karena terdapat hasil yang berbeda-beda. Salah satunya adalah penelitian yan dilakukan oleh Evtiani yang berjudul ”Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)” yang menghasilkan analisis secara parsial variabel prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga dengan nilai signifikansi variabel prinsip syariah sebesar 0,142.[145]

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek

Dari hasil uji F (simultan) atau secara bersama-sama seluruh variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penerapan prinsip syariah) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Artinya pelayanan yang berkualitas yang diberikan pegawai, produk yang berkualitas serta pengimplementasian atau penerapan prinsip syariah pada BMT akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas anggotanya.

---

[144] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*..., hal.80.

[145] Evtiani, “*Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk*..., hal. 74, (diakses pada 10 Desember 2017, pukul 09.50 WIB)

Hal tersebut relevan dengan teori Gaffar bahwa untuk memahami sikap loyalitas, perusahaan harus dapat menjelaskan kepada pelanggan mengenai informasi atau keyakinan yang sebenarnya mengenai produk, sehingga pelanggan dapat memahami produk dan yakin akan produk tersebut.[146]

[146] Vanessa Gaffar, *CRM dan MPR Hotel*..., hal. 73