

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan perhitungan dari data-data yang diperoleh maka peneliti telah memperoleh hasilnya sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama

Memperoleh nilai *sig.* sebesar 0,032 yang lebih kecil dari *level of significant* (α) 5% (0,05). Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas anggota pada BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Artinya penanganan keluhan mempunyai kontribusi yang nyata terhadap loyalitas anggota, dengan semakin tinggi penanganan keluhan tersebut maka dapat berpengaruh signifikan mendukung meningkatnya loyalitas anggota. Hal ini selaras dengan teori yang ada yang mana jika penanganan keluhan dari nasabah dirasa yang baik maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas anggota dan begitupun sebaliknya.

2. Hasil pengujian hipotesis yang kedua

Diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,000 yang lebih besar dari *level of significant* (α) 5% (0,05). Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Artinya kualitas pelayanan yang di berikan BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini

dikarenakan, temuan di lapangan menunjukkan bahwa rata-rata anggota merasakan langsung kualitas pelayanan yang di berikan oleh BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung dan para anggota merasa pelayanan di BMT Ummatan Wasathan baik.

3. Hasil dari pengujian hipotesis ketiga

Diperoleh nilai *sig. (Constant)* sebesar 0,000 yang dibandingkan dengan taraf signifikansi (α) = 5% lebih kecil dari *level of significant* (α) 5% (0,05). Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Artinya bahwa semakin tinggi penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, maka semakin tinggi tingkat loyalitas anggota. Sebaliknya semakin rendah penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, maka semakin rendah pula tingkat loyalitas anggota.