

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada anggota BTM Surya Dana Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang peneliti sebar, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi *SPSS statistics 21*, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada Tulungagung BTM Surya Dana

Dari hasil analisis Uji Regresi tabel *Coefficients* yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi loyalitas anggota pada BTM Surya Dana Tulungagung.

Kualitas pelayanan berpengaruh dalam keberhasilan BTM Surya Dana Tulungagung dalam berusaha mempertahankan anggota yang lama dan berusaha mencari anggota baru baik segi jumlah maupun kualitas anggota. Sistem pelayanan harus didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika bisnis Islam yang memiliki norma-norma agar para anggota tetap *loyal* kepada BTM Surya Dana Tulungagung. Kualitas kinerja pelayanan yang terbaik dan *profesional* dalam

melayani nasabah menjadi ukuran penilaian anggota dalam memutuskan loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung.

Dalam penelitian ini didukung oleh penelitian dari Rofik Abadi,¹ yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan menurut Rofik Abadi dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitasnasabah. BMT perlu adanya suatu perhatian utama terhadap variabel kualitas pelayanan, karena variabel ini akan menentukan tingkat kepuasan dari nasabah selanjutnya akan menentukan loyalitas dari nasabah. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabahnya.

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Luh Ayu Mulyaningsih tentang “pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank OCBC NISP di denpasar” yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan menurut penelitian dari Luh ayu menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.²

Penelitian ini juga didukung oleh jurnal dari vera suciyati “Pengaruh Hubungan Masyarakat Pemasaran dan Kualitas Layanan pada PTCitra Perusahaan Melalui Opini

¹ Rofik Abadi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Dinar Amanu Tulungagung*, Skripsi: Institut Agama Islam Tulungagung, 2017

² Luh Ayu Mulyaningsih, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar*, Jurnal: Universitas Udayana Bali, 2016

Publik: Studi di Bank Mandiri“ yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan melalui opini publik.³

Hal ini sesuai teori menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi mengatakan bahwa ”kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”.⁴

Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan erat antara faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Dana Tulungagung, karena besar kecilnya kualitas pelayanan suatu perusahaan akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah termasuk kualitas pelayanannya.

B. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Anggota pada BTM Surya Dana Tulungagung

Dari hasil analisis Uji Regresi tabel *Coefficients* yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Citra Perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di BTM Surya Dana Tulungagung dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah artinya semakin tinggi citra perusahaan maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada BTM Surya Dana Tulungagung. Citra perusahaan berpengaruh dalam keberhasilan BTM Surya Dana Tulungagung dalam berusaha mempertahankan nasabah yang lama dan berusaha

³ Vera Suciwati, *The Influence Of Marketing Public and Service Quality on Corporate Image Through Public Opinion: Studies at Mandiri Bank*, Jurnal: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat), hal 148

menarik nasabah baru. Citra perusahaan dalam bank harus didukung oleh pemunculan persepsi yang positif dari nasabahnya.

Dalam penelitian ini didukung penelitian dari Muhamad Ismail Prabowo, karena citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan menurut Muhamad Ismail Prabowo dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen. Variabel citra perusahaan mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap konsumen bila dibandingkan variabel bebas lainnya, yaitu kualitas layanan dan kepuasan konsumen.⁵ Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Luh ayu mulyaningsih tentang “pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank OCBC NISP di Denpasar” yang menyatakan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sesuai dengan teori Menurut menurut Bill Canton dalam Sukatendel mengatakan bahwa citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.⁶ Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing,

⁵M.Ismail Prabowo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas...*, hal 63

⁶Soeganda Priyatna, *Dasar-Dasar Publik Relations*(Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,. 2008), hal 111

distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan disektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan.⁷

Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan erat antara faktor citra perusahaan terhadap loyalitas anggota pada BTMSurya Dana Tulungagung, karena besar kecilnya citra suatu perusahaan akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah termasuk citra perusahaannya.

C. Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota pada BTM Surya Dana Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa semua variabel independen yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah, baik secara parsial (masing-masing) maupun secara simultan (bersama-sama).

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah BTM Surya Dana Tulungagung adalah kualitas pelayanan, dan citra perusahaan. Dari persamaan uji regresi dapat diketahui bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan citra perusahaan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas anggota).

Dengan penerapan kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang dimiliki tiap karyawan BTM Surya Dana, diharapkan loyalitas anggota dalam memilih

⁷ Ibid,.. hal 113

pembiayaan musyarakah akan tetap bertahan dan terus meningkat dengan didukung citra perusahaan yang positif dibenak anggota maupun pada masyarakat sekitar.