

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Nasabah/ anggota suatu lembaga keuangan adalah penilai kualitas suatu produk dari lembaga tersebut. Banyak ukuran yang bisa dipakai anggota dalam menentukan kualitas suatu produk. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada anggotanya. Semakin puas seorang anggota dalam mengkonsumsi suatu produk dari lembaga keuangan, maka dapat dikatakan semakin berkualitas suatu produk lembaga tersebut. Puas atau tidak puasnya seorang anggota ditentukan oleh kesesuaian harapan anggota dengan persepsi anggota pada kinerja aktual produk tersebut. Anggota akan puas jika lembaga keuangan mampu memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapannya.

Santoso mengatakan bahwa konsumen yang terpuaskan akan dengan senang hati menyampaikan kabar positif tentang perusahaan tanpa diminta, namun konsumen yang kecewa akan menjadi pembawa kabar negatif. Kualitas produk yang baik akan menimbulkan keinginan konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan merupakan penyebab utama timbulnya loyalitas yang tinggi. Terciptanya

kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.¹

Hilda Utami menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas. Para konsumen membeli suatu produk bukan karena fisik produk semata-mata tetapi karena manfaat yang ditimbulkan dari produk yang dibeli.²

Berdasarkan pada Uji T (T Test) yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya, diperoleh hasil kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai *t*hitung sebesar 0,113 lebih besar dari *t*tabel yaitu 0,042 dengan nilai *sig.* sebesar $0,008 < 0,1$ yang berarti H_0 diterima, maka terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Berarti BTM Surya Dana mampu memberikan produk yang berkualitas, misalnya produknya handal, mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, tidak mudah rusak, mempunyai citra yang bagus serta pelayanan yang ramah, sopan dan jujur.

¹ Singgih Santoso, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2007), hal 145

² Hilda Utami, Pengaruh Kulaitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Ria Catering Pekanbaru)", *Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2013*.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori yang dinyatakan Juran bahwa, kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.³ Dari teori tersebut menjelaskan bahwa kecocokan penggunaan kualitas produk itu didasari dengan lima ciri utama yaitu, teknologi meliputi kekuatan atau daya tahan, psikologis meliputi citra rasa dan status, waktu meliputi kehandalan, kontraktual meliputi adanya jaminan dan etika meliputi sopan santun, ramah dan jujur.

Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian Hidayat, tentang pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan Bank Mandiri di Jawa Timur. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan konsumen nasabah tabungan Bank Mandiri di Jawa Timur. Berdasarkan pada uraian-uraian tersebut maka penelitian ini dilakukan sehubungan dengan variabel kualitas produk dikaitkan dengan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang diwakili oleh parameter-parameter tertentu.⁴

³ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 2

⁴Rachmad Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal: Manajemen dan Kewirausahaan pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura, 2009.*

B. Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Faktor selanjutnya yang diteliti pengaruhnya adalah penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota. Karena selain kualitas produk yang diberikan, peranan prinsip syariah adalah hal yang sangat penting dalam meraih kepuasan anggota dalam lembaga keuangan syariah.

Nilai-nilai Islam yang terdapat pada perusahaan yang berbasis syariah haruslah sesuai dengan hukum-hukum Islam yang berlandaskan pada al-Qur'an dan al-Hadis sebagai pedoman dunia dan akhirat. Sehingga segala sesuatu yang kita kerjakan memiliki arah dan tujuan yang pasti. Hukum Islam adalah hukum yang diyakini memiliki keterkaitan dengan sumber dan ajaran Islam, yakni hukum amali berupa interaksi sesama manusia, selain jinayat (pidana Islam).⁵

Pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,429 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,093 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,1$ yang berarti H_0 ditolak, maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Kepuasan yang di rasakan oleh anggota pada BTM Surya Dana terlihat dari prinsip-prinsip syariah yang telah diterapkan

⁵ Supardin, *Materi Hukum Islam*, (Makasar: Alauddin University Press, 2011), hal. 22

oleh BTM Surya Dana tersebut, sehingga anggota merasa aman dengan produk BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dycky Widyantoro, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulungagung”. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung adalah lembaga yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan baik.⁶

Jika dilihat dari hasil angket responden yang telah dikelola, anggota dari BTM Surya Dana adalah termasuk orang-orang yang begitu mementingkan prinsip-prinsip syariah dari lembaga keuangan. Tetapi hal ini kembali pada persepsi masing-masing anggota tentang penting dan tidaknya prinsip-prinsip syariah itu diterapkan.

⁶Dycky Widyanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulungagung”, *Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung*, 2015.

C. Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (kualitas produk dan penerapan nilai Islam) terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung menunjukkan hasil yang dominan terhadap variabel dependen adalah penerapan nilai Islam, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat. Hal ini ditunjukkan adanya nilai t_{hitung} sebesar 13.356 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,042. Hal ini berarti menunjukkan bahwa semua variabel independen yakni kualitas produk (X1) dan penerapan nilai Islam (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota (Y).

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel Kualitas Produk (X1) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,113, Penerapan Nilai Islam (X2) sebesar 0,429 dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,915. Setelah hasil dari uji validitas dan reliability dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid. Variabel independen yang pertama (kualitas produk) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM Surya dan Campurdarat Tulungagung, sedangkan variabel independen yang kedua (penerapan nilai Islam) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Kedua variabel independen tersebut yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan anggota di BTM Surya dan Campurdarat Tulungagung adalah variabel independen kedua yaitu penerapan nilai Islam (dengan koefisien 0,429). Hasil dari uji t menunjukkan bahwa tidak semua variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,1. Dari variabel-variabel independen pada penelitian ini, pengaruh yang dominan terhadap variabel dependen adalah penerapan nilai Islam, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan nasabah di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Nasution bahwa suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁷ Anggota yang merasakan kepuasan dengan produk yang diberikan oleh lembaga, maka mereka tidak akan berpindah ke lembaga keuangan lain untuk mempercayakan

⁷ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*.....hal. 45

keuangannya. Dari kedua variabel (Kualitas produk dan Penerapan nilai Islam) berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 22,3%.