

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada anggota dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang, peneliti melakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16. Dari hasil perhitungan dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Pelayanan yang dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu fasilitas teknologi yang dilakukan dapat melakukan transfer antar bank. Penampilan karyawan rapi dan meyakinkan sehingga membuat anggota tidak segan untuk datang ke kantor. Pelayanan pembukaan rekening, penyetoran, pengambilan dana yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh indikator yaitu berwujud, ketanggapan, jaminan, kehandalan, dan empati yang telah menunjukkan dengan baik

sehingga memberikan kontribusi yang bermakna terhadap kepuasan nasabah, namun untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah yang lebih baik perlu pengelolaan kualitas pelayanan yang lebih baik.<sup>116</sup> Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh pelanggan. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Sehingga dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>117</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Anggoro Danang Setyanto<sup>118</sup>. Penelitian yang judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan hasil uji Regression Weights yang menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan meningkatkan loyalitas nasabah.

---

<sup>116</sup> Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subaiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung Press, 2014), hal. 103.

<sup>117</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran.....*, hal 140

<sup>118</sup> Anggoro Danang Setyanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain*, (Surakarta : Skripsi tidak diterbitkan, 2010)

Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan erat antara dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang, karena besar kecilnya kualitas pelayanan suatu perusahaan akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### **B. Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada nasabah dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang, peneliti melakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16. Dari hasil perhitungan dapat diperoleh bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Produk yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu produk tabungan dan pembiayaan. Produk tabungan terdiri dari *Tabaruk* (Tabungan Barokah Umum), *Taburi* (Tabungan Barokah Idul Fitri), *Tahajud* (Tabungan Haji dan Umroh Terwujud), *Tafakur* (Tabungan Kurban), dan *Tadabur* (Tabungan Berlibur). Selain produk simpanan, KSPPS BMT PETA juga memiliki produk pembiayaan. Produk

pembiayaan KSPPS BMT PETA adalah sebagai berikut *Mudharabah* (Bagi hasil), *Musyarakah* (Penyertaan/ Join), *Murabahah* (Jual Beli), *Ijarah* (Sewa), *Qardh*.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Produk yang berkualitas tinggi yang berhasil diciptakan oleh bank akan memberikan berbagai keuntungan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Adapun keuntungan dari produk yang berkualitas tinggi yaitu (i) Dapat meningkatkan penjualan, mengingat nasabah akan tertarik untuk membeli dan mempertahankan produk yang memiliki nilai lebih dengan terus melakukan transaksi, (ii) Menimbulkan rasa bangga bagi nasabah yang memiliki produk plusnya di tengah-tengah masyarakat, (ii) Menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi, sehingga dapat mempertahankan nasabah lama dan menggaet nasabah baru, dan (iv) Menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah yang bersangkutan.<sup>119</sup>

Dalam penelitian ini didukung oleh penelitian dari Siti Fauziah yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fauziah menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>120</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa produk dengan kualitas tinggi akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi anggota di Koperasi Simpan

---

<sup>119</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank.....*,hal. 142.

<sup>120</sup> Siti Fauziah, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*, (Surakarta :Karya Ilmiah tidak diterbitkan, 2014)

Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

**C. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada nasabah dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang, peneliti melakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16. Dari hasil perhitungan dapat diperoleh bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Promosi yang sudah dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu dengan menggunakan brosur, spanduk dan bertatap muka dengan anggota maupun calon anggota, sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk kepada anggota secara rinci.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha

menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya.<sup>121</sup>

Dalam penelitian ini didukung oleh penelitian dari dari Mega Dezil, Yasri, Abrar. Yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Kodya I Padang Panjang. Pada hasil penelitian ini promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>122</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan sarana paling ampuh untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

#### **D. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada nasabah dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang, peneliti melakukan

---

<sup>121</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank.....*,hal. 175-177.

<sup>122</sup> Mega Dezil, Yasri & Abrar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan , dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI unit KODYA I Padang Panjang*, Dalam <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/download/pdf>. hal.54 Diakses pada 15 April 2018 pukul 19:52

analisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16. Dari hasil perhitungan dapat diperoleh bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Lokasi yang strategis seperti mudah ditemukan karena dekat dengan lembaga keuangan lain/pasar/kawasan industri, berada di lingkungan yang nyaman karena dekat dengan sarana dan prasarana umum. Layout gedung seperti bentuk gedung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang memberikan kesan tidak kuno, dan tempat parkir di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang aman. Layout ruangan seperti suasana ruangan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang terkesan luas dan lega, dan tata letak kursi dan meja di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang tersusun rapi. Karena lokasi yang strategis dan mudah di jangkau akan berdampak kepada loyalitas nasabahnya.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa lokasi kantor sangat penting dalam penentuan keputusan nasabah, lokasi merupakan tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam

lokasi kantor Bank yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan Bank. Di samping lokasi yang strategis, hal lain juga yang mendukung lokasi tersebut adalah layout gedung dan layout ruangan Bank itu sendiri.<sup>123</sup>

Dalam penelitian ini didukung oleh penelitian dari Mega Dezil, Yasri, Abrar. Karena variabel Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dimana lokasi merupakan variabel yang koefisiennya lebih besar dari kedua variabel lainnya. Artinya apabila lokasi strategis dan mudah dijangkau, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah dengan koefisien regresi sebesar. Umumnya lokasi menjadi dasar oleh nasabah dalam memilih suatu bank karena lokasi yang dekat dengan lingkungan tempat tinggal atau tempat usaha yang dapat menciptakan kelayakitan nasabah. Apabila lokasi tersebut strategis maka nasabah akan selalu mencari tempat sesuai dengan keinginannya.<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Kasmir, Pemasaran Bank.....hal 163.

<sup>124</sup> Mega Dezil, Yasri & Abrar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI unit KODYA I Padang Panjang*, Dalam <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/download/pdf>. hal.54 Diakses pada 15 April 2018 pukul 19:52

**E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi, Lokasi, terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, produk, promosi, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu berwujud, ketanggapan, jaminan, kehandalan dan empati.<sup>125</sup> Produk dengan kualitas tinggi sangat tergantung dengan pelayanan prima, pegawai yang profesional, sarana dan prasarana, lokasi dan layout gedung, dan nama baik bank.<sup>126</sup> Promosi terdapat empat cara yaitu dengan prtiklanan, promosi penjualan, publisitas, penjualan pribadi.<sup>127</sup> Faktor penentu lokasi antara lain yaitu akses, visibilitas, tempat parkir yang aman, espansi, lingkungan.<sup>128</sup>

Pelayanan yang dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu fasilitas teknologi yang dilakukan dapat melakukan transfer antar bank. Penampilan karyawan rapi dan meyakinkan sehingga membuat anggota tidak segan untuk datang ke kantor. Pelayanan pembukaan rekening, penyetoran, pengambilan dana yang cepat dan tepat.

---

<sup>125</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*....., hal 140

<sup>126</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*.....,hal. 142

<sup>127</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*.....,hal. 175-177

<sup>128</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jawa Timur: Bayumedia Publishing. 2005), hal

Produk yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu produk tabungan dan pembiayaan. Produk tabungan terdiri dari *Tabaruk* (Tabungan Barokah Umum), *Taburi* (Tabungan Barokah Idul Fitri), *Tahajud* (Tabungan Haji dan Umroh Terwujud), *Tafakur* (Tabungan Kurban), dan *Tadabur* (Tabungan Berlibur). Selain produk simpanan, KSPPS BMT PETA juga memiliki produk pembiayaan. Produk pembiayaan KSPPS BMT PETA adalah sebagai berikut *Mudharabah* (Bagi hasil), *Musyarakah* (Penyertaan/ Join), *Murabahah* (Jual Beli), *Ijarah* (Sewa), *Qardh*.

Promosi yang sudah dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang yaitu dengan menggunakan brosur, spanduk dan bertatap muka dengan anggota maupun calon anggota, sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk kepada anggota secara rinci.

Lokasi yang strategis seperti mudah ditemukan karena dekat dengan lembaga keuangan lain/pasar/kawasan industri, berada di lingkungan yang nyaman karena dekat dengan sarana dan prasarana umum. Layout gedung seperti bentuk gedung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang memberikan kesan tidak kuno, dan tempat parkir di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang aman. Layout ruangan

seperti suasana ruangan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang terkesan luas dan lega, dan tata letak kursi dan meja di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang tersusun rapi. Karena lokasi yang strategis dan mudah di jangkau akan berdampak kepada loyalitas nasabahnya.

Dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, produk, promosi, dan lokasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, produk, promosi, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Dimana dengan kualitas pelayanan produk, promosi, dan lokasi yang diberikan dapat memberikan peningkatan terhadap loyalitas anggotadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.