

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket yang ditujukan kepada nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner atau angket yang disebar kepada nasabah dan melakukan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai uji T (parsial) dan uji F (simultan).

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 teruji. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti bahwa variabel kualitas layanan yang menyatakan setuju sangat banyak. Kamsir

menjelaskan bahwa layanan Kepuasan nasabah terhadap suatu bank yang didalamnya memiliki produk-produk tabungan adalah salah satunya yaitu layanan, kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Kamsir mengemukakan teorinya menjelaskan bahwa bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Pelayanan sangat penting agar menumbuhkan sikap puas nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.<sup>45</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Didik yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Karena didalam sebuah perusahaan itu kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menunjukkan bahwa nasabah itu puas terhadap pelayanan yang diberikan diperusahaan. Bisa juga untuk menambah citra baik terhadap perusahaan agar perusahaan tersebut berkembang dan sesuai apa yang diinginkan karena didalam perusahaan pastingin keuntungan yang baik maka kita harus menerapkan layanan yang baik karena layanan yang baik nasabah akan puas terhadap suatu bank tersebut.<sup>46</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

---

<sup>45</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), hal. 114

<sup>46</sup> Didik Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BPD DIY Syariah*.

kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan bahwa T hitung lebih dari Ttabel. Sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.<sup>47</sup>

Pengertian kualitas pelayanan itu sendiri adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.<sup>48</sup> Karena pada dasarnya pelayanan yang baik itu tidak berwujud tetapi bisa dirasakan oleh nasabah, semakin baik kita melakukan pelayanan maka semakin baik pula citra bank tersebut. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabahnya. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah.

#### **B. Pengaruh Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa fasilitas kartu shar-E Sahabat berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa fasilitas kartu shar-E Sahabat sangat penting agar menumbuhkan sikap puas nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti yang

---

<sup>47</sup> Lilis Karlina. (2018) *Pengaruh, Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.*

<sup>48</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal 55

menunjukkan bahwa variabel fasilitas kartu shar-E Sahabat berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaipullah, menunjukkan bahwa kartu ATM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena kemanfaatan dari kartu ATM sendiri yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan, responden menjawab sangat puas yang artinya responden sangat puas sekali dengan kemanfaatan kartu ATM.<sup>49</sup>

Berdasarkan teori yang ada Kartu ATM merupakan produk dari perbankan yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang mana merupakan kartu khusus dikeluarkan Bank yang diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening nasabah. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik.<sup>50</sup> Ditambah lagi fasilitas kartu ATM sahabat yang di keluarkan oleh Bank Muamalat Indonesia yakni fasilitas kartu shar-E Sahabat memiliki keunggulan tersendiri berupa mendesain yang unik untuk para nasabah tabungan IB sahabat. Sehingga fasilitas kartu shar-E Sahabat merupakan segala sesuatu yang sengaja diberikan untuk dinikmati atau dimanfaatkan oleh nasabah dengan tujuan

---

<sup>49</sup> Syaipullah, 2011, *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*

<sup>50</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Cet-1. (Jakarta: Jayakarta Agung Offset, 2010), hal. 405.

agarnasabah merasa puas terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

**C. Pengaruh secara *Simultan* (bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 pada tabel F dengan taraf signifikansinya pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa angka R menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Kualitas Pelayanan, dan diversifikasi produk adalah kuat. Dalam hal ini berarti variabel dari kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh variabel dari kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Terlihat bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dengan signifikansi lebih kecil. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.