BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah diuraikan pada bab IV, dapat disusun pembahasan sebagai berikut: analisis dalam model struktural adalah untuk mengestimasi parameter dari pengaruh antar variabel, yang sekaligus juga akan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil analisis Hipotesis penelitian adalah: (1) Hubungan variabel Kualitas Pelayanan (KP) dengan Kepuasan Nasabah (KN) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, ini menunjukkan uji hipotesis adalah Terima H1 (Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah). (2) Hubungan variabel Kualitas Teknis (KT) dengan Kepuasan Nasabah (KN) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, ini menunjukkan Terima H2 (Kualitas teknis mempengaruhi kepuasan nasabah). (3) Hubungan variabel Kualitas Pelayanan (KP) dan variabel Kualitas Teknis (KT) dengan Kepuasan Nasabah (KN) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, ini menunjukkan uji hipotesis adalah Terima H1 (Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah).

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Gronroos menggunakan dimensi kualitas pelayanan dan kualitas teknis serta citra dalam melakukan pengukuran kualitas jasa, sedangkan model Servqual hanya menjelaskan dimensi kualitas pelayanan saja. Hasil penelitian ini menguji kualitas jasa Gronroos yang di integrasikan dengan Bauran Pemasaran. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas

pelayanan dan kualitas teknis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Rahmulyono (2008) yang menyimpulkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tjiptono (2005) menyatakan kepuasan nasabah di pe- ngaruhi oleh kualitas jasa.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) maka nasabah semakin merasa puas terhadap layanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) tersebut. Selanjutnya, hubungan kausalitas antara variabel kualitas pelayanan dengan indikator *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responseveness* dan *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan variabel kepuasan nasabah. Atau dengan kata lain jika *tangibles, reliability, empathy, responsiveness* dan *assurance* semakin baik maka *overall satisfaction*, dan *comparison of ideal* juga akan semakin baik. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak lepas dari pembicaraan kreativitas pelayanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan nasabah harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami secara keseluruhan nasabah puas dengan pelayanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) dan seluruh pelayanan yang udah ideal. Hal ini penting karena kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan perbankan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan analisis karakteristik nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar nasabah didominasi pekerjaanya wiraswasta, dengan usia pelanggan 30-40 tahun. Jika melihat karakteristik nasabah maka dapat disimpulkan bahwa nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) ini adalah nasabah dengan latar belakang seorang pengusaha kecil menengah dan petani, tahu dan bisa membandingkan kualitas pelayanan yang baik dan yang mampu menilai dan merasakan kepuasan kepada nasabah. Nasabah memberikan penilaian yang baik terhadap proses layanan yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT).. Hal ini dibuktikan dengan tingginya apresiasi atau penilaian pelanggan untuk masing-masing indikator kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebenarnya Rumah Sakit telah mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik tersebut berpengaruh terhadap persepsi dan harapan nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) sehingga nasabah cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap indikator-indikator kepuasan nasabah. Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai yang diberikan nasabah untuk variabel kepuasan nasabah. Sebenarnya nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) sudah merasa terpuaskan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT).

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas teknis

terhadap kepuasan nasabah, dan juga dapat digunakan untuk studi dibidang kelayakan pelayanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) di Indonesia khususnya pada *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Hasil studi ini mendukung dan memperkuat hasil studi yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Rachmad Hidayat, (2012), Osner Sagala, *et al* (2014), Acep Rohendi (2014)Kartawan, *et al* (2003), Istiqomah Handayani (2013). Rachmad hidayat memandang Kualitas pelayanan mengukur aspek-aspek proses penyampaian jasa sedangkan kualitas teknis mengukur hasil dari jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan dan kualitas teknis memiliki pengaruh dalam pembentukan persepsi pelanggan terhadap citra rumah sakit. Osner Sagala, *et al* (2014), berpendapat bahwa Kualitas pelayanan dengan persepsi kepedulian petugas, keramah-tamahan petugas dan profesionalisme petugas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien berobat di RSUD Kuala Kurun. Kartawan, *et al* (2003), menyatakan Secara serempak variabel kualitas teknik, kualitas pelayanan dan pemasaran tradisional berpengaruh nyata terhadap citra perusahaan. Sedang- kan secara parsial hanya variabel kualitas teknik dan aktivitas pema-saran tradisional yang berpengaruh nyata terhadap pembentukan citra perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara individu variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh nyata terhadap pembentukan citra perusahaan, namun ketika dipadukan dengan dua variabel lain-nya, variabel ini memiliki kontribusi dalam meningkatkan citra perusahaan.), Istiqomah Handayani (2013). Kualitas

teknik, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan merupakan suatu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Implikasi dari penelitian ini ada 2 yaitu secara teoritis dan secara praktis. Secara teoritis hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas teknik, dan kualitas pelayanan merupakan variabel prediktor yang tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan, untuk variabel citra perusahaan merupakan variabel predictor yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini sesuai dengan model yang dihasilkan dalam penelitian Gronroos (1990)

B. Pengaruh Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas teknis yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Kualitas jasa Gronroos yang di integrasikan dengan Bauran Pemasaran. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas teknis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek kualitas Gronroos memilki cakupan yang luas sehingga di perlukan beberapa sub variabel untuk menjelaskan konstruk dimensi kualitas pelayanan, kualitas teknis dan citra. Berdasarkan literatur *review*, item variabel penelitian terlihat banyak kesamaan definisi pada masing-masing dimensi kualitas jasayang akan dijadikan sumber acuan penelitian ini. Aspek kualitas teknis lebih

mengarah kepada sikap profesionalisme para penyedia layanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Aspek ini berupa tanggapan nasabah bahwa penyedia jasa pelayanan menjamin dan mengatasi masalah yang diatasinya dengan terampil dan professional.

Keterampilan dan keahlian pegawai dalam menangani masalah yang terjadi pada nasabah dan Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan variabel kepuasan nasabah dengan indikator *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*. Atau dengan kata lain jika SDM *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) semakin baik maka kepuasan nasabah semakin baik. Hubungan kualitas teknis dan kepuasan nasabah tidak lepas dari pembicaraan kreativitas dan kemampuan teknis SDM *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) Administrasi dan tenaga teknis lainnya. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami secara keseluruhan nasabah puas dengan pelayanan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) yang ideal. Hal ini penting karena kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan perbankan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan analisis karakteristik nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) maka dapat dijelaskan bahwa nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) adalah nasabah dengan latar belakang pengusaha kecil dan menengah dan bisa membandingkan kualitas teknis yang baik dan yang

mampu menilai dan merasakan kepuasan kepada pelanggan. Nasabah memberikan penilaian yang baik terhadap proses layanan yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Hal ini dibuktikan dengan tingginya apresiasi atau penilaian nasabah untuk masing-masing indikator kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) telah mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas teknis yang baik tersebut berpengaruh terhadap persepsi dan harapan nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). sehingga nasabah cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap indikator- iPndikator kepuasan nasabah. Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai yang diberikan nasabah untuk variabel kepuasan nasabah. Sebenarnya nasabah *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) sudah merasa terpuaskan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan ada- nya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas teknis dan kepuasan nasabah juga dapat digunakan untuk studi dibidang *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) di Indonesia. faktor untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT). Baik tidaknya *Baitul Mal Wal Tamwil* (BMT) tergantung dari usaha dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada nasabah. Apabila pelayanan yng diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik.