BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Sikap Disiplin Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sikap disiplin berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa jika sikap disiplin meningkat maka kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya, apabila sikap disiplin menurun, maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini menyatakan bahwa sikap disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safarinda Imani yang bertujuan untuk menguji Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang)[1], menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif

[1] Safarinda Imani, ”*Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang)*”,…..2015

dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Dengan begitu, kedua penelitian tersebut menghasilkan keputusan yang sama yakni sikap disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Hodges yang mengemukakan bahwa: disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berbuat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dari tingkah laku yang menunjukan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Berdasarkan analisis diketahui bahwa sikap disiplin yang diterima atau diperoleh mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri dan BMT Muamalah Tulungagung. Apabila sikap disiplin yang diberikan semakin baik, maka kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

B. Empati Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa jika sikap Empati meningkat maka kepuasan nasabah juga

mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya, apabila sikap empati menurun, maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Yanti Sudirman, menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makasar pada variabel emphaty bernilai positif yang artinya signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.[2] Dengan begitu, kedua penelitian tersebut menghasilkan keputusan yang sama yakni sikap empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pasuraman, yang menyatakan bahwa, pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Berdasarkan analisis diketahui bahwa sikap empati yang diterima atau diperoleh mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri dan BMT Muamalah Tulungagung. Apabila sikap empati yang diberikan semakin baik, maka

[2] Dewi Yanti Sudirman, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT.BRI (Persero) Tbk Cabang A.Yani Makassar*",….2011

kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

C. Jujur BerpengaruhSignifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Jujur berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa jika sikap jujur meningkat maka kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya, apabila sikap jujur menurun, maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini menyatakan bahwa jujur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titin Siti Alimah, menyatakan bahwa Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Hasanah Pambanan Klaten hasil mengatakan bernilai positif dan signifikan, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.[3] Dengan begitu,

[3] Titin Siti Alimah, "*Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Mall wa Tamwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten*",….2016

kedua penelitian tersebut menghasilkan keputusan yang sama yakni sikap jujur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fathul Mu'in, yang menyatakan bahwa, Jujur bermakna keselarasan antara berita dengan kenyataan yang ada. Kejujuran adalah benar sesuai dengan kepercayaan. Orang yang jujur adalah orang yang bisa dipercaya, tidak bohong, dan tidak munafik. Berdasarkan analisis diketahui bahwa sikap jujur yang diterima atau diperoleh mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri dan BMT Muamalah Tulungagung. Apabila sikap jujur yang diberikan semakin baik, maka kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

D. Sikap Disiplin, Empati, dan Jujur Secara Simultan atau Bersama-sama Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sikap disiplin, empati, dan jujur secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Besarnya tingkat sikap disiplin dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dapat dilihat dari persamaan regresi linier berganda yang menunjukan nilai positif mempunyai arti bahwa setiap kenaikan sikap disiplin terhadap nasabah di Koperasi Syariah Karya

Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung akan meningkatkan kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Semakin baik kualitas sikap disiplin maka kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan mengalami kenaikan.

Besarnya tingkat empati dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dapat dilihat dari persamaan regresi linier berganda yang menunjukan nilai positif mempunyai arti bahwa setiap kenaikan sikap empati terhadap nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung akan meningkatkan kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Semakin baik kualitas sikap empati maka kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan mengalami kenaikan.

Besarnya tingkat jujur dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dapat dilihat dari persamaan regresi linier berganda yang menunjukan nilai positif mempunyai arti bahwa setiap kenaikan sikap jujur terhadap nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung akan meningkatkan kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung. Semakin baik kualitas sikap jujur maka kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung juga akan mengalami kenaikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tjiptono, yang menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas criminal, dan masalah pribadi pelanggan. Dan teori Moenir menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan.Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat, dan (d) keramahtamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Dengan demikian, kepuasan nasabah sebagaimana yang dipaparkan diatas, dipengaruhi oleh faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasional, salah satunya yakni sikap disiplin, empati, dan jujur yang

diperoleh nasabah sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. dapat disimpulkan bahwa sikap disiplin, empati, dan jujur secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Karya Mandiri dan BMT Muamalah Tulungagung.