BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas produk dan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Batul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, tetapi pengaruh kualitas produk pada BMT Pahlawan lebih tinggi dibandingkan dengan di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung. Artinya semakin meningkat kualitas produk maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dan sebaliknya apabila kualitas produk mengalami penurunan maka kepuasan nasabah yang di dapatkan juga akan mengalami penurunan.

Ketika kualitas produk mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah yang didapatkan atas produk yang mereka gunakan di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung akan semakin besar pula. produk yang diberikan haruslah mampu memenuhi kebutuhan dan kemauan para nasabahnya. Produk yang berkualitas sendiri memiliki kriteria

pengukuran yang meliputi ini meliputi kinerja yang baik dan cekatan dalam memenuhi seluruh kebutuhan nasabah melalui produk yang diberikan oleh BMT, memiliki keistimewaan tambahan, keandalan dalam proses pemenuhan kebutuhan nasabah, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, serta estetikanya..

Penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Menurut Kotlet dan Keller yang menjelaskan bahwa kualitas produk merupakan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bersangkutan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. [1] Sejlan juga dengan dijelaskan oleh Nasution bahwa kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang emenuhi atau melebihi harapan konsumen.[2]

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian *Nur Anna yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.*[3] *Penelitian lain yang dilakuan oleh Kamila menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.* [4] *Selain itu ada penelitian lain yang dilakukan oleh Cokorda Istrii Agung Krisna Dewi dan I Gede Mera Sudiartha yang di dalamnya menjelaskan bahwa kualitas produk perlu diperhatikan guna untuk*

[1] Rafid Saifudin,....,hal.8
[2] Ibid., hal.8
[3] Nur Anna, Skripsi:"*Pengaruh Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Pada Joperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil PETA Trenggalek*" (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2019)
[4] Kamila, Skripsi: *"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)"* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2017)

memuaskan nasabahnya namun tetap harus meningkatkan kualitas tersebut. Dan hasil ujiya menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positiif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[5] *Dan penelitian lain juga yang dilakuka oleh Henry Alphonse Korn menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh bank maka nasabah anak semakin puas. Dan hasil statistiknya menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif da signifikan terhadap kepuasan nasabah.*[6]

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Batul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, artinya semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dan

[55] *Cokorda Istrii Agung Krisna Dewi dan I Gede Mera Sudiartha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Bali", E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.7 No.8, 2018: 4539-4569, hal.1*

[6] *Henry Alphonse Korn, "Studi mengenai Pengaruh Kualias Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas(Studi pada Naabah Tabungan Bank CIMB Niaga Pemuda Semarang)", Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.12, No.3, Desember 203, hal.261*

begitupula sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan nasabah yang di dapatkan juga akan mengalami penurunan.

Ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah atas pelayanan yang mereka dapatkan di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung akan semakin besar pula. Dengan hasil penelitian ini pelayananlah yang menjadi hal utama nasabah akan merasa nyaman ketika mereka bergabung di lembaga keuangan tersebut.

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasurahman dan Berry yang menurutnya kualitas pelayanan sendiri sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen konsumen dengan kenyataan yang mereka alami..[7] menurutnya juga kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang meliputi *Tangible, Responsivenes, Reliability, Assurance,*dan *Emphaty*. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan terbukti dengan adanya peneliyian ini menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Ketika pelayanan yang diberikan sangat baik maka para nasabah aka betah dan menetap.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona bahwa kaualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

[7] Ratmito dan Atik, *Manajemen Pelayanan*....., hal.175-176

terhadap kepuasan nasabah.[8] Selai itu penelitian lain yang dilakukan oleh Longginus Passe bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[9] Penelitian lain juga yang dilakukan oleh Dewa Made Wisnu Anggrabrata dan Gede Bayu Rahanata pentingnya pelayanan yang kualitas yang diberikan kepada nasabah untuk menunjang jkepuasan nasabahnya. Dan hasil ujinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.[10] Dan penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto sendiri juga menjelaskan bahwa penyediaan perlengkapan perbankan ang semakin lengkap, fasilitas fisk yag semakin menarik, dan penampilan para resepsionis yang semakin rapi, ramai, sopan dapar memberikan nilai tambah bagi nasabah dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.[11]

---

[8] Fitri Madona, *Skripsi:Pengaruh Kualita Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017)

[9] Longginus Passe, *Skripsi:Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sanata Dharma Yogyakarta, 2016)

[10] Dewa Made Wisnu Anggrabrata dan Gede Bayu Rahanata, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keuasan Nasabah Pada PT.BPR Balidana Niaga Denpasar",* E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No.5, 2015: 1196-1205, hal.1

[11] Adi Kuswanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah", Jurnal Ekonomi Bisnis, No.2, Vol.14 Agustus 2009, hal.1

C. Pengaruh Kebutuhan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa kebutuhan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kebutuhan nasabah dan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Batul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, artinya semakin meningkat kebutuhan nasabah maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan nasabah yang di dapatkan juga akan mengalami penurunan.

Ketika kebutuhan nasabah mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah yang didapatkan ketika mereka ingin memenuhi kebutuhannya dengan memanfaatkan pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung akan semakin besar pula. Dengan ini kebutuhan para nasabah sangat mempengaruhi dari tingkat kepuasan nasabahnya. Ketika kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi maka mereka akan merasa puas hal ini akan membuat para nasabah akan enggan untuk pergi ke lembaga lain. kebutuhan sendiri memiliki tingkatan seperti yang telah dikemukakan oleh Abraham Maslow yang terdapat lima tingkat kebutuhan menurut, yakni kebutuhan fisik, keamanan dan

keselamatan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Kebutuhan yang mendesak menjadi prioritas dan berhenti saat terpenuhi serta beralih ke tingkat yang lebih tinggi. [12]

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Murray yang dimana kebutuhan atau Needs merupakan kostruk mengenai kekuatan otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir, berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan bisa dibangkitkan oleh proses internal, tetapi lebih sering dirangsang oleh faktor lingkungan, biasanya Needs di barengi dengan perasaan atau emosi khusus, dan memiliki emosi khusus, dan memiliki cara khusus untuk mengekspresikannya dalam mencapai permasalahan.[13]

Penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tejo Bimantoro yang menjelaskan bahwa kebutuhan nasabah bereda-beda maupun keinginan individual para nasabah pun juga berbeda, maka pentingnya ssuatu lembaga keuangan yariah hendaknya harus memberikan perhatian penuh agar kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi dengan baik, dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebutuhan naabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. [14] Terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Febria Nur Rahmah menjelaskan bahwa ada beberapa faktor dari kebutuhan nasabah itu sendiri ketika mereka datang ke lembaga keuangan syariah, dan

---

[12] Arif Rahman, *Strategi Dahsyat Marketing Mix*, (Jagakarta: Trans Media, 2010), hal.4-5

[13] Alwisol, *Psikologi Kepribadian*, (Malang: UMM Press, 2007), hal.218

[14] Bondan Tejo Bimantoro, Skripsi: *"Pengaruh Kebutuhan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"* (Tulugagung: IAIN Tulungagung, 2017)

pentingnya suatu lembaga keuangan syariah harus memperhatian kebutuhan maupun keinginan suatu nasabah agar nasabah merasakan kepuasan tersendiri. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa kebutuhan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.[15] Penelitian lain yang dilajkan oleh Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto yag menjelaskan bahwa pentingnya suatu kepuassan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, hal ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan bank itu sendiri nantinya.[16]

D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kebutuhan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mrabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Hal ini berarti jika variabel kualitas produk memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan dan kebutuhan nasabah, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika kualitas produk meningkat maka kualitas pelayanan dan kebutuhan

[15] Febria Nur Rahma, Skripsi: Analisis Faktor-faktor Kebutuhan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Parakan", (Semarang: Universitas Diponegoro), hal.1

[16] Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "*Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta"* Jurnal Ilmia Ekonomi Islam, Vol.01, No. 02, Juli 2015, hal.1

nasabah juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh *Nur Anna yang menghasilkan bahwa secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.* [17] Bondan Tejo Bimantoro menghasilkan sebuah penelitin yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kebutuhan nasabah dan pelayanan nasabah terhadap kepuasan nasabah. [18] Penelitian lain yang dilakukan oleha Rachmad Hidayat dimana Kualitas Layanan, Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhaddap kepuasan nasabah.[19]

Berdasarkan hasil uji statistik, ketiga variabel yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana variabel kualitas pelayanan mempunyai

---

[17] Nur Anna, Skripsi:"*Pengaruh Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Pada Joperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil PETA Trenggalek*" (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2019)

[18] Bondan Tejo Bimantoro, Skripsi: *"Pengaruh Kebutuhan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"* (Tulugagung: IAIN Tulungagung, 2017)

[19] Ra8chmat Hidayat, *"Pegaruh Kualittas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vo.11, No.1, Maret 2009: 59-72

pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel coefficient dalam nilai Beta yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki angka paling besar.