BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data BMT Pahlawan Tulungagung variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan 0,013 < 0,05. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H1 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh negative yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dari hasil analisa data BMT Muamalah Tulungagung variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan 0,021 < 0,05. Sehingga H1 ditolak, atau dengan kata lain secara pasrial kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh fauzi zumawati (2019) dari jurnal dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kjks Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) El Uswah Dharmasraya. Dan hasil penelitian secara hipotesis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa sejauh ini nasabah sudah mendapatkan kepuasan pada bukti, kehandalan dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kepuasan pada daya tanggap dan empati secara hipotesis tidak ada pengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di BMT Pahlawan kurang baik. Dilihat dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh nasabah. Hal ini mungkin disebabkan karena salah satu metode dari kualitas pelayanan yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Salah satu metodenya yaitu daya tanggap (*Rensponsiveness*) meliputi kesediaan atau kemampuan pegawai BMT dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, seperti mudah tanggap dalam merespon permintaan nasabah dan selalu menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat.[1] Daya tanggap juga diperhatikan. Namun dalam penelitian ini daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, ini terbukti bahwa lambatnya tanggapan karyawan dalam merespon permintaan nasabah dan kurang cepatnya dalam memberi informasi pada nasabah.

B. Pengaruh Biaya Administrasi Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data BMT Pahlawan Tulungagung variabel biaya administrasi dengan nilai signifikansi 0,019 < 0,05. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial biaya administrasi memliki

[1] A, Zeithaml Parasuraman, *V.A & Berry, L.L.A. Conseptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research,* (Journal Of Marketing), hal.5-6

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil analisa dari data BMT Muamalah Tulungagung variabel biaya administrasi dengan nilai signifikan 0,037 < 0,05. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H1 diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial biaya administrasi memliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien regresi dari kedua data BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung bertanda positif, hal ini berarti semakin tinggi biaya adminstrasi yang dibebankan kepada nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamalah Tulungagung, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamalah Tulungagung semakin tinggi pula.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti Binti Khoiriyah yang berjudul “Pengarugh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasam Nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BMT) Mentaru Ngunut Tulungagung”. Hasil akhir penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial biaya administrasi berpengaruh positif.

BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung memiliki ketentuan tersendiri tentang besarnya administrasi. Besarnya biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah ditentukan berdasarkan kesepakatan diantara kedua belah pihak (nasabah dengan BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung). Semakin besar pembiayaan

yang diajukan kepada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung semakin besar pula biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Disini, bisa terlihat adanya prinsip keadilan dalam bertransaksi.

C. Pengaruh Tingkat Margin Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data BMT Pahlawan Tulungagung variabel tingkat margin dengan nilai signifikan 0,239 < 0,05. Jadi hipotesisi yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H1 diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial tingkat margin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien regresi berganda secara positif, artinya semakin rendah tingkat margin akan semakin tinggi minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyah Nur Aini dengan tujuan untuk menguji ““Pengaruh Tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo””. Menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil akhir penelitian pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi X sebesar 0,985, nilai korelasi regresi 0,989,

koefisien determinasi sebesar 0,977 dan nilai F hitung F tabel pada taraf siginifikan 5% yaitu sebesar 3,790 > 1,662.

Artinya semakin rendah tingkat margin akan semakin tinggi minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Dari hasil analisa data BMT Muamalah Tulungagung variabel Tingkat Margin memiliki nilai signifikan 0,834 > 0,05. Sehingga H1 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diantika Sepyarina dengan tujuan untuk menguji "Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah". Hasil akhir penelitian tentang tingkat margin secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung merasakan bahwa tingkat margin yang ditetapkan kepada nasabah cukup tinggi. Hal tersebut mungkin disebabkan karena nasabah pembiayaan murabahah membandingkan tingkat margin atau tingkat suku bunga yang ada di lembaga keuangan mikro syariah lebih tinggi dibanding dengan lembaga konvensional. Nasabah merasa tingkat yang ditetapkan BMT Muamalah Tulungagung lebih tinggi, sehingga membuat nasabah pembiayaan murabahah tidak puas dengan besarnya tingkat margin tersebut.

D. Pengaruh Prosedur Pembiayaan Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data BMT Pahlawan Tulungagung variabel prosedur pembiayaan dengan nilai signifikansi 0,476 > 0,05. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H_1 ditolak dan H_0 diterima, atau dengan kata lain secara parsial prosedur pembiayaan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena kurang kurang cepatnya dalam prosedur pembiayaan murabahah sehingga semakin rendah minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah.

Sedangkan hasil analisa dari data BMT Muamalah Tulungagung variabel prosedur pembiayaan dengan nilai signifikan 0,000 > 0,05. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H1 diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena mudah dan cepat prosedur pembiayaan murabahah maka semakin tinggi minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah pada BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Komala Asri dengan tujuan untuk menguji “Pengaruh tingkat margin dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam

pengambilan pembiayaan murabahah". Menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa tingkat margin terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh positif.

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, dan Tingkat Margin Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

Berdasarkan hasil uji F (Simultan) BMT Pahlawan Tulungagung dengan nilai *R Square* berkisar 0,305 atau 30,5% untuk variabel terikat kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 69,5% untuk variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan. Sedangkan Berdasarkan hasil uji F (Simultan) BMT Muamalah Tulungagung dengan nilai *R Square* berkisar 0,397 atau 39,7% untuk variabel terikat kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 60,3% untuk variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan.

Merode servqual merupakan suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithami, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualiatas pelayanan. Jadi dengan kuesioner kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada diantara biaya amdnistrasi dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Diantika Sepyarina dengan tujuan untuk menguji "Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan

complain, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah”. menggunakan pendekatan kuntitatif dengan sifat deskriptif asosiatif. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa secara slimutan kualitas pelayanan, penanganan complain, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.