BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebarkan, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi SPSS 16.0. Uji Validitas menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* dari masing-masing variabel lebih besar dibanding 0,3, dengan hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk variabel Kualitas Produk (X1)

   Indikator dengan kode X1.1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,328, X1.2 sebesar 0,359, X1.3 sebesar 0,332, X1.4 sebesar 0,355, X1.5 sebesar 0,403, X1.6 sebesar 0,308, X1.7 sebesar 0,527, dan X1.8 sebesar 0,503.

2. Untuk variabel Penerapan Nilai Islam (X2)

   Indikator dengan kode X2.1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,400, X2.2 sebesar 0,460, X2.3 sebesar 0,349, X2.4 sebesar 0,577, dan X2.5 sebesar 0,316.

3. Untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y)

   Indikator dengan kode Y1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,542, Y2 sebesar 0,578, Y3 sebesar 0,458. Y4 sebesar0,315, dan Y5 sebesar 0,343.

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel Kualitas Produk (X1) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,697, Penerapan Nilai Islam (X2) sebesar 0,661 dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,685. Setelah hasil dari uji validitas dan reliability dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Jadi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid.

Variabel independen yang pertama (kualitas produk) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung, sedangkan variabel independen yang kedua (penerapan nilai Islam) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

Kedua variabel independen tersebut yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung adalah variabel independen kedua yaitu penerapan nilai Islam (dengan koefisien 0,509).

Hasil dari uji t menunjukkan bahwa tidak semua variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,05. Dari variabel-variabel independen pada penelitian ini, pengaruh yang dominan terhadap variabel dependen adalah penerapan nilai Islam, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan

nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2.518 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2.001 dengan nilai *sig.* sebesar 0,015 < 0,05 yang berarti H_0 diterima, maka terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagnug. Berarti Bank Muamalat mampu memberikan produk yang berkualitas, misalnya produknya handal, mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, tidak mudah rusak, mempunyai citra yang bagus serta pelayanan yang ramah, sopan dan jujur.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan, Juran, kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan[42] Dari teori tersebut menjelaskan bahwa kecocokan penggunaan kualitas produk itu didasari dengan lima cirri utama yaitu, teknologi meliputi kekuatan atau daya tahan, psikologis meliputi citra rasa dan status, waktu meliputi kehandalan, kontraktual meliputi adanya jaminan dan etika meliputi sopan santun, ramah dan jujur.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Didik Kurniawan, dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)"[43], secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kualitas

[42]Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)., hal. 15

[43] Didik Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BPD DIY Syariah*, sekripsi dalam http://digilib.uinsuka.ac.id/7446/2/BAB%201,%20V,%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf diakses pada tanggal:30 November 2015

produk dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3.961 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2.001 dengan nilai *sig.* sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti H_0 ditolak, maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung terlihat dari prinsip-prinsip syariah yang telah diterapkan di Bank Muamalat Tulungagung sehingga nasabah merasa aman dengan produk Bank Muamalat Tulungagung.

Penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa penerapan nilai Islam pada perbankan syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis perbankan. Perbankan Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadits.[44]

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dycky Widyantoro, dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan

[44] Karnaen Perwataanmadja dan Muhammad Syafi'I Antonio, Apa dan bagaimana Bank islam, (Yokyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992)., hal. 3

Syariah (LKS) Asri Tulungagung"[45], secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel Peneraapan Prinsip-prinsip Syariah dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai Islam di Bank Muamalat Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Bank Muamalat Tulungagung adalah Bank yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga menerapkan nilai syariah dengan baik.

3. Faktor yang Paling Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung

Hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (kualitas produk dan penerapan nilai Islam) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung menunjukkan hasil yang dominan terhadap variabel dependen adalah penerapan nilai Islam, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Hal ini ditunjukkan adanya nilai t_{hitung} sebesar 3.961 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,001.

Penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Nasution bahwa suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.[46] Kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan

---

[45] Dycky Widyanti, Skripsi Sarjana, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulungagung, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015)

[46] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*,,,,,,,,,,,,,,, hal. 45

produk yang diberikan oleh petugasnya, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya.

Dari kedua variabel (Kualitas produk dan Penerapan nilai Islam) berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 53,1%