

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta

BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) merupakan lembaga keuangan syariah yang menitik beratkan pada pemberdayaan ekonomi kelas bawah yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat pada tahun 1996 di daerah Gedong Kuning Yogyakarta.

Munculnya ide ini karena banyak pengusaha kecil potensial tetapi tidak terjangkau oleh bank, selain itu juga karena selama dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi umat. Sehingga seringkali modalnya dicukupi oleh rentenir dan lintah darat yang suku bunganya sangat besar dan merupakan praktek riba serta sangat memberatkan masyarakat, diharuskan membayar bunga tambahan dari dana yang dipinjam.

Keperihatinan ini mendorong BMT BIF mengawali dengan dibentuknya panitia kecil yang diketahui oleh Ir. Meida Syaflan (ketua ICMI Gedong Kuning), dan beranggotakan M. Ridwan dan Irfan, panitia ini berfungsi mempersiapkan segala sesuatunya sampai BMT BIF dapat berdiri, salah satu tugas awalnya adalah survey tempat dan lokasi pasar Gedong Kuning sebagai bahan untuk dijadikan alternatif tempat atau lokasi BMT BIF. Sehingga pada tanggal 1 Maret 1996

ditetapkan sebagai tanggal operasional BMT BIF, tetapi pada tanggal tersebut ternyata BMT BIF belum dapat beroperasi yang telah direncanakan, karena adanya sebab tertentu.

Akhirnya BMT BIF mendeklarasikan diri sendiri dan mulai beroperasi pada tanggal 11 maret 1996 kemudian pada tanggal 15 mei 1997, lembaga keuangan syariah ini memperoleh badan hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997. Pada prinsipnya usaha BMT BIF dibagi menjadi dua yaitu Baitul Maal (usaha sosial) dan Baitul Tanwil (usaha bisnis). Usaha social ini bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infak, dan shadaqoh (ZIS) serta menstasyarufkannya kepada delapan Ashnaf.

Skala prioritasnya dimaksud untuk mengentaskan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang etika bisnis serta bantuan sosial, seperti beasiswa anak asuh, biaya bantuan kesehatan serta perlindungan kecelakaan diri dengan asuransi, karena BMT BIF mengadakan kerja sama dengan Asuransi Takaful. Sedangkan usaha bisnisnya bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dilakukan dengan intensifikasi penarikan dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka, kemudian disalurkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada pengusaha kecil, dengan sistem bagi hasil. (Bmt-bif.co.id 10 Desember 2018 pukul 15.00).

Visi , Misi, Motto dan Tujuan BMT BIF

a. Visi

Lembaga keuangan syariah yang sehat unggul dan memderdayakan umat

b. Misi

- 1) Menerapkan nilai syariah untuk kepentingan bersama
- 2) Memberikan pelayanan terbaik terhadap jasa keuangan mikro syariah
- 3) Mewujudkan kehidupan ummat yang islami

c. Tujuan

- 1) Meningkatkan kemakmuran anggota pengelola dan umat
- 2) Turut berperan aktif dalam kemajuan ekonomi umat
- 3) Menyediakan permodalan islam bagi usaha mikro

d. Motto

“ Adil dan Menguntungkan”

2. Produk BMT BIF

Produk Simpanan BMT BIF (*Funding*)

- a. Simpanan Mudharabah, simpanan yang dikelola dengan prinsip syariah yang memungkinkan anggota melakukan transaksi penyimpanan dan penarikan dananya secara tunai setiap saat. Setoran awal minimal Rp. 10.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,00.

- b. Simpanan Pendidikan, simpanan yang diperuntukan bagi anggota pelajar guna mendukung perencanaan pendidikan. Penarikan dapat dilakukan setiap tahun ajaran/akademik baru atau selama masa pendidikan sesuai kesepakatan. Setoran awal minimal Rp. 20.000,00.
- c. Simpanan Kurban, simpanan yang direncanakan oleh anggota untuk mewujudkan niatnya untuk beribadah qurban. Penarikan simpanan dilakukan menjelang Hari Raya Idul Adha dalam bentuk dana tunai ataupun hewan kurban. Setoran awal minimal Rp.20.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00.
- d. Deposito Mudharabah, yakni simpanan yang jangka waktu pengambilannya sudah dipastikan. Atas dasar produk ini penyimpanan akan mendapatkan bagi hasil, yang umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan tabungan. Deposito yang tersedia untuk pilihan waktunya yaitu minimal 3 bulan, dengan nilai nominal minimal Rp. 500.000,00.

1) SYARAT-SYARAT SIMPANAN:

- a) Mengisi formulir pembukaan rekening yang telah disediakan
- b) Melampirkan foto copy identitas diri (KTP/SIM/KTM)

- c) Membayar iuran awal seperti yang telah ditetapkan perusahaan

Produk Pembiayaan BMT BIF(*Landing*)

- a. Mudharabah (Modal 100% dari BMT BIF) Akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah selaku (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.
- b. Musyarakah (Modal Patungan) Pembiayaan dalam bentuk kerjasama dalam suatu usaha dimana antara anggota dan BMT BIF sepakat memberikan kontribusi sesuai dengan kebutuhan modal usaha. Selanjutnya pembagian hasil usaha dilakukan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan proporsi modal masing-masing.
- c. Murabahah (Pengadaan Barang dengan Jual Beli) Bentuk pembiayaan dengan sistem jual beli, dimana pihak BMT akan membelikan barang-barang halal sesuai kebutuhan anggota kemudian menjualnya kepada anggota untuk diangsur sesuai kemampuan dan dengan jangka waktu yang telah disepakati di awal akad.
- d. Al Qard Suatu akad pinjaman (penyaluran dana) kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib

mengembalikan dana yang diterimanya kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) pada waktu yang telah disepakati.

- e. Ijarah (Sewa beli) Pembiayaan Ijarah, bentuk pembiayaan dengan sistem sewa beli, dimana pihak BMT akan membelikan objek/barang tertentu sesuai pesanan mitra dan selanjutnya disewakan kepada mitra untuk diangsur sesuai dengan kemampuannya. Apabila jangka waktu pembiayaan telah selesai maka objek/barang tersebut menjadi milik mitra.

1) SYARAT-SYARAT PEMBIAYAAN

- a) Nominal pembiayaan dari Rp. 100.000,00 sampai dengan ratusan juta rupiah.
- b) Mengisi formulir pengajuan pembiayaan selengkap - lengkapnya dan sejujur - jujurnya.
- c) Melampirkan foto copy KTP suami-istri, Kartu Keluarga, dan Agunan/Jaminan.
- d) Bersedia disurvei dan diwawancara.

3. Perkembangan Lembaga Saat ini

BMT BIF telah diresmikan pada tanggal 11 Maret 1996 dan hingga saat ini sudah beroperasi selama 20 tahun. Kemudian pada tanggal 15

Mei 1997, lembaga keuangan syariah ini memperoleh badan hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997.

Hingga saat ini BMT Bina Ihsanul Fikri sudah memiliki 10 kantor, yang dimana 1 kantor pusat dan termasuk kantor cabang di Gedong Kuning dan 9 kantor cabang yang tersebar di Bantul, Sleman, Yogyakarta kota Gunungkidul, serta Kulon Progo. Jumlah nasabah hingga akhir tahun 2015 berjumlah 14.928.. Sedangkan untuk jumlah aset keseluruhan dari kantor pusat dan cabang hingga akhir tahun 2015 sebesar 12.753.388.000 dan untuk kantor cabang BMT BIF Bugisan sendiri memiliki aset sebesar **4.184.420.254** hingga akhir tahun 2015 dan akhir Oktober 2016 aset BMT BIF Bugisan sebesar **Rp. 7.782.738.98** (data yang di olah BMT BIF Bugisan).

a. Struktur Organisasi Karyawan BMT BIF Cabang Bugisan:

- 1) Kepala Bagian : Sutardi S.HI
- 2) Teller / Kasir : Putri Dainasty S,e.I
- 3) Pembukuan : Langgeng Tiara Amd
- 4) Marketing 1 : Muhammad Fakhri S.EI
- 5) Marketing 2 : Taufiqurrahman S.E
- 6) Marketing 3 : Imawan Kusuma S.Kom
- 7) Marketing 4 : Paryanto S.Hum

B. Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuisisioner, dalam penelitian ini jumlah kuisisioner sebanyak 50. Kuisisioner ini disebarlang langsung oleh peneliti kepada responden dari tanggal 12–17 November 2018, kuisisioner yang sudah terisi dengan lengkap akan diambil kembali sebagai hasil dari penelitian. Berikut ini gambaran responden yang di klasifikasikan menurut jenis gender, usia, pendidikan, pekerjaan, lama menjadi nasabah dan transaksi perbulan:

1. Jenis Gender

Dalam penelitian ini jumlah anggota/nasabah BMT BIF Bugisan yang menjadi responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 50. Pengumpulan data melalui metode kuisisioner, diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jenis Gender

Kelompok Gender	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	12	24,0%
Perempuan	38	76,0 %
Jumlah	50	100

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 50 anggota BMT BIF Bugisan yang menjadi responden yang terdiri dari laki-laki sebesar 12 responden atau 24 %. Sedangkan untuk jumlah perempuan sebesar 38

responden atau 76 %. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa kebanyakan responden berjenis gender perempuan.

2. Kelompok Usia

Pengumpulan data melalui kuisioner kepada 50 anggota BMT BIF Bugisan berdasarkan kelompok usia diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Kelompok Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18-20	9	18%
21-35	21	42%
36-45	8	16%
46-50	1	2%
>50	11	22%
Total	50	100

Sumber : Data Primer Yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 menjelaskan bahwa anggota BMT BIF Bugisan yang menjadi responden paling banyak yaitu yang berusia 21-35 tahun sebanyak 21 orang atau 42 %. Kemudian urutan kedua di ikuti anggota yang berusia >50 tahun sebanyak 11 orang atau 22%. Posisi ketiga di ikuti anggota yang berusia 18-20 sebanyak 9 orang atau 18%. Urutan keempat ditempati anggota dengan usia 36-45 tahun sebanyak 8 orang atau 16%. Sedangkan urutan yang terakhir anggota

dengan usia 46-50 tahun sebanyak 1 orang atau 2%. Sehingga dapat disimpulkan anggota BMT BIF Bugisan kebanyakan yang menjadi responden berusia 21-35 tahun sebanyak 21 orang.

3. Pendidikan Terakhir

Pengumpulan data melalui kuisioner kepada 50 anggota BMT BIF Bugisan berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
Terakhir		
SD/MI	8	16,0%
SMP/MTS	3	6,0%
SMA/SMK	27	54,0%
Diploma	1	2,0%
Sarjana	9	18,0%
Lain-lain	2	4,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 4.3 menjelaskan bahwa jumlah responden BMT BIF Bugisan yang memiliki pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA/SMK sebanyak 27 orang atau 54%. Diikuti Sarjana sebanyak 9 orang atau 18%, SD/MI sebanyak 8 orang atau 16%. Kemudian di

ikuti SMP/MTS sebanyak 3 orang atau 6%. Selanjutny di ikuti Lain lain (yang tidak mengenyam pendidikan) sebanyak 2 orang atau 4%. Dan posisi terakhir diikuti oleh Diploma sebanyak 1 orang atau 2%. Jadi dapat disimpulkan responden paling banyak adalah berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 27 orang atau 54%.

4. Pekerjaan Responden

Pengumpulan data melalui kuisisioner kepada 50 anggota BMT BIF Bugisan berdasarkan pekerjaan responden diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS / Swasta	8	16,0%
Wiraswasta	34	68,0%
Lain – lain	8	16,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak 34 orang atau 68%, kemudian diikuti PNS / Swasta sebanyak 8 orang atau 16 %. Terakhir kelompok pekerjaan lain-lain yang proporsinya sama dengan jenis pekerjaan sebelumnya yaitu sebanyak 8 orang atau 16%. Sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 34 orang atau 68%.

5. Lama Menjadi Nasabah/Anggota

Pengumpulan data melalui kuisioner kepada 50 anggota BMT BIF Bugisan berdasarkan Lama Menjadi anggota diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah/Anggota

Lama Nasabah	Frekuensi	Persentase
1-3 tahun	35	70,0%
3-5 tahun	3	6,0%
>5tahun	12	24,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 4.5 menjelaskan bahwa lama menjadi anggota sebagian besar 1-3 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 70%. Di ikuti yang beranggotakan >5 tahun sebanyak 12 orang atau 24%. Terakhir 3-5 tahun sebanyak 3 orang atau 6%. Jadi dapat disimpulkan kebanyakan responden lama menjadi nasabah sekitar 1-3 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 70%.

6. Transaksi Perbulan

Pengumpulan data melalui kuisisioner kepada 50 anggota BMT BIF Bugisan berdasarkan transaksi perbulan diperoleh hasil dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Transaksi Perbulan

Transaksi perbulan	Frekuensi	Persentase
1 kali	17	34,0%
1-2 kali	23	46,0%
2-3 kali	9	18,0%
>3 kali	1	2,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 4.6 menjelaskan bahwa transaksi perbulan responden sebagian besar terjadi 1-2 kali yaitu sebanyak 23 orang atau 46%. Diikuti 1 kali transaksi sebanyak 17 orang atau 34%. Kemudian 2-3 kali sebanyak 9 orang atau 18%. Terakhir diikuti >3 kali sebanyak 1 orang atau 2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden dalam sebulan melakukan transaksi 1-2 kali yaitu sebanyak 23 orang atau 46%.

C. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Adalah untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, jika r tabel < r hitung, maka butir soal tersebut valid. Data yang diperlukan dalam rumus sebagai berikut (Noor, 2011 : 169).

Tabel 4.7 hasil uji validitas data

Variabel	Butir peranyaan	R	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP 1	0,727	0,000	Valid
	KP 2	0,821	0,000	Valid
	KP 3	0,873	0,000	Valid
	KP 4	0,823	0,000	Valid
	KP 5	0,826	0,000	Valid
	KP 6	0,804	0,000	Valid
	KP 7	0,833	0,000	Valid
	KP 8	0,815	0,000	Valid
	KP 9	0,832	0,000	Valid
	KP 10	0,816	0,000	Valid
Citra Perusahaan	CP 1	0,854	0,000	Valid

(X2)	CP 2	0,821	0,000	Valid	
	CP 3	0,726	0,000	Valid	
	CP 4	0,708	0,000	Valid	
	CP 5	0,838	0,000	Valid	
	CP 6	0,823	0,000	Valid	
	CP 7	0,832	0,000	Valid	
	CP 8	0,866	0,000	Valid	
	CP 9	0,819	0,000	Valid	
	CP 10	0,895	0,000	Valid	
	L1	0,860	0,000	Valid	
	L 2	0,761	0,000	Valid	
	L 3	0,748	0,000	Valid	
	L 4	0,748	0,000	Valid	
	L 5	0,823	0,000	Valid	
	Loyalitas (Y)	L 6	0,768	0,000	Valid
		L 7	0,834	0,000	Valid
		L 8	0,769	0,000	Valid
		L 9	0,737	0,000	Valid
		L 10	0,830	0,000	Valid

Sumber :data primer yang diolah (2018)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan loyalitas nasabah dalam penelitian ini menghasilkan taraf signifikan

yang lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua indikator dan pertanyaan pada variabel penelitian ini hasilnya valid sehingga bisa digunakan untuk pengumpulan data dan analisis selanjutnya.

2. Uji Reabilitas

Adalah uji keandalan pengukuran dengan menggunakan *Cronbach Alfa* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya *item*/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsisten responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan, jika nilai *alpha* > 0,60 disebut reliabel (Noor, 2011 : 165).

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach alfa</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,944	Reliabel
Citra Perusahaan	0,946	Reliabel
Loyalitas	0,932	Reiabel

Sumber : data yang diolah (2018)

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai Alpha diatas 0,60, hal ini menunjukkan variabel penelitian reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan dapat dipercaya.

3. Regresi Linear Berganda

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	5,621	2,883		1,949	,057
Kualitas Pelayanan	,444	,078	,526	5,729	,000
Citra perusahaan	,383	,079	,444	4,831	,000

Sumber : data primer yang diolah (2018)

Regresi linear berganda dalam analisis penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2) terhadap variabel yang terikat yaitu loyalitas nasabah (Y).

Persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 5,621 + 0,444 X_1 + 0,383 X_2 + 2,883$$

4. Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian berdasarkan uji yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa data tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji t (parsial)

Adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Taraf signifikansi menggunakan 0,05. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung dapat dilihat dari tabel coefficients, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ (Priyatno, 2011 : 86).

Tabel 4.10 Hasil Uji T

No	Model	T	Sig.
1	(Constant)	1,949	,057
2	Kualitas pelayanan	5,729	,000
3	Citra perusahaan	4,831	,000

Sumber : data yang diolah (2018)

- 1) Data diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan nilai t

5,729. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- 2) Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t 4,831. Maka dapat disimpulkan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji F Simultan

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Tabel 4.11 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Means Squares	F	Sig.
Regression	968,495	2	484,247	50,902	,000
Residual	447,125	47	9,513		
Total	1415,620	49			

Sumber : data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan data diatas variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan menghasilkan nilai F sebesar 50,902 dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000. Syarat hipotesis dapat diterima yaitu apabila signifikansi kurang dari 0,05 atau setara dengan 5% maka H_0

ditolak dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau setara dengan 5% maka H_0 diterima (Priyatno,2011:83). Dilihat dari hasil Uji F yang telah diteliti menunjukkan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau setara 5% maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap loyalitas nasabah.

c. Uji R (koefisien determinan)

Koefisien determinasi untuk mengukur ketepatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* adalah sempurna. Sebaliknya R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel dependen. (Mustafa, 1990 :139)

Tabel 4.12 Hasil Uji koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	,827	,684	,671	3,084

Sumber data primer yang diolah (2018)

Hasil analisis koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,671 atau 67,1 persen, yang berarti bahwa dari penelitian diatas yang menggunakan variabel independen

(kualitas pelayanan dan citra perusahaan) dalam mempengaruhi loyalitas nasabah mampu menjawab sebesar 67,1 persen dan sisanya 32,9 persen dijelaskan variabel lain diluar penelitian.

5. Pembahasan

a. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan

Hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil penelitian diatas menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang telah dimiliki oleh BMT BIF Bugisan dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah. Dengan hasil yang signifikan BMT BIF Bugisan telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Posisi kualitas pelayanan BMT BIF Bugisan telah mampu mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada pada BMT BIF Bugisan maka memberikan dampak yang signifikan tingkat loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan.

Demikian pula hasil yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan nasabah tabungan yang menilai karyawan BMT BIF Bugisan dinilai cepat dan tepat dalam melayani setiap transaksi, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Adanya sistem jemput bola mempermudah nasabah yang ingin menabung tetapi tidak memiliki waktu yang cukup untuk ke kantor. Kemudian responden merasa senang karyawan BMT BIF Bugisan

selalu mendengarkan keluhan dan komplain, serta memberikan konsultasi terkait produk dan layanan jasa lain yang ada di BMT BIF Bugisan.

Adanya penilaian kualitas pelayanan yang baik dari nasabah diperkuat dengan wawancara kepada bapak Taufik selaku marketing BMT BIF Bugisan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di BMT BIF Bugisan selalu berstandarkan SOP yang selalu dilaksanakan, seperti contoh senyum sapa salam dalam melayani nasabah. Kemudian bila ada komplain segera di selesaikan sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu, seperti contoh ketika ada nasabah yang ingin menarik tabungan dengan nominal yang cukup besar, dan kebetulan kas yang ada di kantor kurang sebisa mungkin cepat mencairkan ke pusat maksimal 1 jam”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa BMT BIF Bugisan telah memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabahnya dilihat dengan kesigapan BMT BIF Bugisan dalam menyelesaikan komplain dan transaksi bagi para nasabah. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dilakukan agar nasabah selalu merasa puas dan loyal terhadap BMT BIF Bugisan.

Hasil positif dan signifikan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Azizah,2012) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BRI cabang Pandanaran Semarang.

b. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan

Hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil penelitian ini menjelaskan tentang citra perusahaan yang dimiliki oleh BMT BIF Bugisan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Dengan hasil yang signifikan BMT BIF Bugisan telah memiliki citra perusahaan yang baik. Citra perusahaan BMT BIF Bugisan telah mampu mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan. Semakin tinggi citra baik yang ada pada BMT BIF Bugisan maka memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah.

Demikian pula hasil yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada nasabah menyatakan BMT BIF Bugisan telah sesuai dengan syariah dan terpercaya. Pengelolaan keuangan diatur dengan profesional sehingga BMT BIF Bugisan bisa terus maju. Kemudian Sebagai lembaga yang tengah berkembang BMT BIF Bugisan mampu mempertahankan reputasi baik dimata nasabah.

Sejalan dengan pernyataan nasabah diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Taufik selaku marketing BMT BIF Bugisan yang menyatakan bahwa:

“BMT BIF Bugisan selalu berupaya menjaga kepercayaan dan kenyamanan setiap nasabah. Seperti contoh BMT BIF Bugisan selalu menjalin silaturahmi dengan setiap nasabah diluar kantor, ketika ada nasabah yang sedang sakit, ada perhatian dari staf BMT BIF Bugisan untuk menjenguk sehingga agar terjalin kedekatan antara nasabah dengan pihak BMT BIF Bugisan. Selain itu untuk

menarik nasabah untuk menabung upaya yang dilakukan dengan memberikan cinderamata dan kepada nasabah tabungan yang memiliki nominal saldo cukup besar tiap tahun berhak mengikuti undian dengan hadiah motor, sepeda, kulkas dll”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa BMT BIF Bugisan selalu berupaya menjaga citra baik dihati nasabahnya terlihat dari pemberian hadiah bagi nasabah yang terpilih kemudian tetap menjaga silaturahmi diluar jam kerja. Hal ini dilakukan agar nasabah selalu merasa nyaman, aman sehingga nasabah menjadi loyal terhadap BMT BIF Bugisan.

Hasil positif dan signifikan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Ade Nifita Titi,2010) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada BCA Jambi.