BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

a) Pengaruh secara simultan

Berdasarkan dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tiga variabel yaitu interaksi layanan (X_1), lingkungan fisik(X_2), dan hasil pelayanan (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian uji f bahwa nilai f hitung sebesar 56,305 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga f hitung>f tabelyaitu 56,305 >2,70dan nilai Sig. > 0,05 yaitu 0,000< 0,05 dan bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan artinya variabelinteraksi layanan (X_1), lingkungan fisik (X_2), dan hasil pelayanan (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dapat diketahui dari hasil analisis linier berganda disimpulkan bahwa Adjusted R Square sebesar 0,626 atau 62,6%, sehingga prosentase sumbangan pengaruh variabel independent (kepuasan pelanggan) terhadap variabel dependent (interaksi layanan, lingkungan fisik, hasil pelayanan) sebesar 0,626 atau 62,6%, sedangkan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa baiknya interaksi layanan, tepatnya lingkungan fisik dan cepatnya hasil pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah saling terkait karena kepuasan pelanggan merupakan anteseden dari kualitas pelayanan.Kepuasan pelanggan terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi.[1]

Kepuasan pelanggan terbentuk karena adanya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.Semakin tinggi kepuasan pelanggan berarti semakin besar pula kemungkinan pelanggan untuk tetap setia. Seperti halnya pada Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik, apabila terpenuhinya dengan baik bentuk interaksi layanan yang ditunjukkan para pegawai meliputi sikap, perilaku dan keahlian dalam melayani pelanggan, lingkungan fisik yang mendukung meliputi kondisi lingkungan, bentuk dan faktor sosial serta hasil pelayanan yang meliputi waktu tunggu, bukti fisik dan valensi, maka pelanggan akan merasa puas terhadapkualitas pelayanan yang telah diterima sesuai dengan harapannya dan akantetap setia dalam menggunakan produk-produk dari Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

[1]Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing),* Terjemahan Fandy Tjiptono,Edisi 1, Cet.1, (Yogyakarta: Andi, 2000), 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Pengaruh secara parsial

Berdasarkan dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tiga variabel yaitu interaksi layanan (X_1), lingkungan fisik(X_2), dan hasil pelayanan (X_3) secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun perinciannya sebagai berikut:

1. Interaksi layanan (X_1)

Pada variabel interaksi layanan (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,607 dan nilai sig 0,011. Sehingga, karena nilai t hitung > t tabel yaitu 2.607>1,98498 dan nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,011< 0,05 serta bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara interaksi layanan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik selama initelah menunjukkan dan menerapkan dalam rangka memberikan kepuasan pelanggan melalui interaksi layanan yang meliputi sikap, perilaku dan keahlian yang telah diterima oleh pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik. Karena interaksi layanan yaitu kualitas yang berhubungan erat dengan proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi penyedia layanan terhadap pelanggannya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bentuk konkrit interaksi layanan berupa sikap yang didapat oleh pelanggan sebagai temuan penelitian yaitu pegawai telah menunjukkan keinginan dan kemauan besar untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.Sikap yaitu kepribadian yang dimiliki oleh pegawai yang menunjukkan keramahan terhadap pelanggan.Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Selain berupa sikap juga berupa perilaku yaitu pegawai menunjukkan pemahaman atas kebutuhan nasabahnya dan perlakuan yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggannya.Interaksi layanan juga berupa keahlian yang ditunjukkan pegawai yaitu memiliki pengetahuan yang cukup untukmembantu nasabahnya serta memberikan jawaban yang tepat dan jelas atas pertanyaan nasabahnya.

2. Lingkungan fisik (X_2)

Pada variabel interaksi layanan (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,669 dan nilai sig 0,000. Sehingga, karena nilai t hitung > t tabel yaitu 3,669 >1,98498 dan nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,000< 0,05 serta bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik dapat memengaruhi perilaku pelanggan dijelaskan oleh beberapa ahli psikologi lingkungan yang menyatakan bahwa reaksi manusia terhadap suatu tempat, umumnya terwujud dalam dua hal yang saling berlawanan yaitu menghindar atau mendekati. Dengan itu ingkungan fisik (*physical environment)* adalah satu variabel yang memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.[2]

Lingkungan fisik yang berupa kondisi lingkungan (*ambient conditions*) yaitu suatu kondisi yang mengacu pada aspek-aspek nonvisual, seperti temperatur, musik, dan aroma.Kondisi lingkungan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik mencerminkan kondisi ruangan yang bersih, sejuk, sehingga pelanggan akan merasa nyaman.Selain itu, lingkungan fisik yang berupa bukti fisik yaitu terdapatnya kesesuaian tata letak interior ruangan pelayanan dengan harapan nasabah dan adanya suara dan tampilan televisi, sehingga pelanggan tidak akan merasa suntuk ketika menunggu antrian.Serta lingkungan fisik yang berupa faktor sosial yaitu pegawai mampu bersosialisasi dengan baik terhadap pelanggan dan tidak membeda-

[2]M. J. Bitner, Building Service Relationships: It's All About Promises *Journalof The Academy of Marketing Science*, 23 (4), 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bedakan antara pelanggan satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan.

3. Hasil pelayanan (X_3)

Pada variabel interaksi layanan (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,680 dan nilai sig 0,000. Sehingga, karena nilai t hitung > t tabel yaitu 4,680>1,98498 dan nilai Sig.< 0,05 yaitu 0,000< 0,05 serta bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara hasil pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang telah diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.Cepat tidaknya suatu kegiatan layanan sangat ditentukan dari penggunaan esensi dan efektivitas waktu yang digunakan.Menurut hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan transaksi diselesaikan tepat waktu, sehingga pelanggantidak merasa bosan saat menunggu antrian.Sedangkan setiap kegiatan layanan memerlukan adanya bukti fisik berupa prosedur dan mekanisme layanan yang ditandai dengan penggunaan alat dan perlengkapan layanan. Dalam hal ini dibuktikan dengan tersedianya peralatan transaksi yang digunakan sudah modern, sehingga memudahkan proses transaksi, tetapi modern disini diartikan bukan berarti menunjukkan kemewahan yang berlebihan, karena dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Selain itu, kegiatan yang berorientasi hasil juga mempunyai nilai kesan (*valensi*) yang menyebabkan publik tertarik. Nilai kesan (*valensi*) mengacu pada atribut-atribut yang mempengaruhi keyakinan konsumen bahwa hasil jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalamannya. Faktor-faktor yang membentuk valensi hasil berada di luar kendali manajemen jasa, namun berdampak signifikan terhadap persepsi konsumen terhadap hasil jasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id