

## PENGARUH INDIKATOR PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI BMT ISTIQOMAH TULUNGAGUNG

Ana Aprilia Kartini<sup>1</sup>, Dedi Suselo<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email : apriliagrande01@gmail.com<sup>1</sup>, dedisuselo23051990@gmail.com<sup>2</sup>

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh indikator pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden melalui kuesioner (angket) yang dibagikan. Sampel dipilih dengan menggunakan accidental sampling. Adapun teknik analisis yang digunakan berupa uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas), dan analisis regresi linier berganda (uji F, uji R<sup>2</sup> dan uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah, (2) sikap berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah, (3) variabel penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah, (4) perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah, (5) tindakan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah, (6) tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota, (7) variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan prima, Loyalitas, BMT*

### 1. PENDAHULUAN

Sistem keuangan di Indonesia dijalankan oleh lembaga keuangan yang memiliki peran krusial dalam mendukung pergerakan atau pertumbuhan ekonomi demi tercapainya masyarakat yang sejahtera. Oleh karena itu, seharusnya lembaga keuangan berfungsi sebagai alat penopang untuk perkembangan ekonomi masyarakat. Terdapat dua jenis lembaga keuangan, yaitu lembaga konvensional dan non konvensional. Lembaga keuangan konvensional adalah instansi yang sepenuhnya terlibat dalam kegiatan usaha umum sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan negara. Di sisi lain, lembaga keuangan non konvensional dalam konteks ini, merupakan lembaga keuangan yang menjalankan peraturan dan prosedurnya tanpa memiliki keterikatan langsung dengan pemerintah dan negara; sebagai contoh, lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah adalah bentuk lembaga keuangan non konvensional yang menjalankan tanggung jawabnya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. (Kartika, dkk 2021)

Salah satu penyedia jasa keuangan non konvensional berbasis syariah yaitu lembaga keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip atau kaidah Islam.

BMT memiliki pengertian serta dua bahasa yang berbeda. Pengertian dalam bahasa Indonesia, BMT merupakan singkatan dari Balai Usaha Mandiri Terpadu, yaitu sebuah lembaga usaha ekonomi rakyat kecil yang di dalamnya beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang memiliki misi dalam membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dalam struktur masyarakat madani. Adapun pengertian dalam bahasa Arab, BMT merupakan singkatan dari Baitul Maal wat Tamwil yaitu, sebuah lembaga ekonomi yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip koperasi dan prinsip syariah. Rasyid & Pujihastutik dalam (Sudjana & Rizkison, 2020).

Keberadaan atau eksistensi pada lembaga keuangan berbasis syariah, BMT Istiqomah memiliki arti penting bagi keberlangsungan pembangunan ekonomi yang berwawasan syariah dan tentunya berdampak positif khususnya dalam memberikan solusi bagi masyarakat guna pemberdayaan usaha

mikro kecil dan menengah (UMKM) serta mampu menjadi kekuatan pada sektor ekonomi yang berbasis kerakyatan kemudian sekaligus menjadi tonggak utama sistem perekonomian berbasis Islamiah daerah Kabupaten Tulungagung.

BMT Istiqomah Tulungagung merupakan lembaga keuangan mikro yang menerapkan prinsip-prinsip dasar syariah. Lembaga ini tergolong mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari jumlah aset yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun serta keberhasilannya dalam menyalurkan dana berupa pemberian pembiayaan kepada anggota. BMT Istiqomah mengeluarkan beberapa produk agar masyarakat tertarik dan mempercayakan sebagian dananya untuk dikelola. Produk pembiayaan tersebut yaitu Bai bi Tsaman 'Ajil (BBA), Murabahah dan Mudharabah.

Jumlah anggota penghimpunan dana pada BMT Istiqomah Tulungagung tahun 2018 - 2023 mengalami fluktuasi, yaitu pada tahun 2018 terdapat 6.615 anggota, tahun 2019 terdapat 6.733 anggota, tahun 2020 terdapat 6.652 anggota, tahun 2021 terdapat 6.629 anggota, tahun 2022 terdapat 6.626 anggota, kemudian pada tahun 2023 terdapat 5.839 anggota.

Perlu diketahui, didalam suatu lembaga keuangan pasti perlu adanya pelayanan prima (Service Excellence), yang dilakukan pihak BMT kepada nasabah atau anggotanya. Konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2003) yang dikenal dengan istilah A6, yaitu pelayanan prima dikembangkan dan diselaraskan oleh faktor-faktor atau indikator berupa Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab). Bidang jasa adalah elemen penting serta penentuan dalam perkembangan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Sama halnya dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas layanan (service quality) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan usaha.

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas anggota atau nasabah. Menurut Kasmir dalam Sari & Bela, (2017) menyebutkan pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan, sehingga mampu memuaskan pihak-pihak yang terlibat di dalam perusahaan, baik langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan ini harus dipatuhi dan terus dijaga, baik tata cara dalam melayani, proses dokumen maupun prosedur pelayanan.

Dalam dunia kerja, istilah pelayanan prima bukan menjadi hal yang baru, yaitu baik yang bersifat profit atau non profit. Bentuk dari pelayanan prima di antaranya sopan, cepat, tepat, ramah, terbuka, serta tanggung jawab. Semua tidak lepas dari adanya komponen penting yaitu adanya attitude, skill dan knowledge (pengetahuan). (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Menurut Griffin dalam (Kurniawan & Shihab, 2015) pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian berulang secara teratur atau berulang-ulang (Repeat), mereferensikan kepada orang lain (Referral) dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran dari pesaing (Retention). Faktor penyebab seseorang tidak loyal antara lain yaitu, harga, ketidaknyamanan, kegagalan dalam pemberian layanan, tanggapan dari karyawan, daya tarik terhadap pesaing serta masalah etika atau attitude.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh indikator pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung.

## **2. KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan**

Menurut (Fernandes & Marlius 2018.). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan.

### **Pelayanan Prima**

Menurut Maddy dalam (Suhartono, dkk 2019) pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Rahmayanti dalam (Tusri, dkk 2022) indikator pelayanan prima menjadi a6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

**a. Kemampuan (Ability)**

Robbins dalam (Wijayanto & Suhendar, 2016) mendefinisikan kemampuan (*ability*) adalah suatu kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

**b. Sikap (Attitude)**

Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan cenderung seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan yang terdiri dari aspek keyakinan dan evaluasi atribut. (Husein, 2007).

**c. Penampilan (Apperance)**

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

**d. Perhatian (Attention)**

Perhatian adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu.

**e. Tindakan (Action)**

Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik. (Barata, 2004)

**f. Tanggung jawab**

Hasibuan dalam (Akila, 2020.) Tanggung jawab merupakan keharusan untuk melakukan semua tanggung jawab/tugas-tugas yang telah dibebankan sebagai akibatdari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Yusuf (2017:79) bertanggung jawab dalam bekerja adalah sesuatu yang sangat urgen dalam kehidupan seorang muslim. Setiap pekerja wajib bertanggung jawab bukan hanya kepada atasan,tetapi lebih dari itu kepada Allah. Dari pendapat-pendapat tersebut diatasdapat disimpulkan oleh peneliti bahwa tanggung jawab suatu pekerjaanmerupakan kewajiban yang harus dilakukan dalam setiap individu.

**Loyalitas**

Menurut (Hurriyati, 2005), loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku. (Hurriyati, 2005) indikator loyalitas yaitu melakukan pembelian secara teratur, tidak membeli di luar lini produk, merekomendasikan produk, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

**Karakteristik Loyalitas Anggota/Nasabah**

Kotler dan Keller (2016:650) nasabah yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Satisfaction: Tetap bersama perusahaan selama ekspektasi terpenuhi
- b. Repeat purchase: Kembali ke perusahaan untuk menggunakan produk dan jasa
- c. Word of Mouth/Buzz: Merekomendasikan atau memberikan informasi secara jelas mengenai kepuasan terkait produk dan jasa kepada orang lain.
- d. Evangelism: Meyakinkan orang lain untuk menggunakan produk atau jasa
- e. Ownership: Merasa bertanggung jawab atas kesuksesan perusahaan yang berkelanjutan.

**Hipotesis Penelitian**

1.  $H_0$ : diduga variabel kemampuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
 $H_1$ : diduga variabel kemampuan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
2.  $H_0$ : diduga variabel sikap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
 $H_1$ : diduga variabel sikap berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
3.  $H_0$ : diduga variabel penampilan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung

- H<sub>1</sub>: diduga variabel penampilan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
4. H<sub>0</sub>: diduga variabel perhatian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
H<sub>1</sub>: diduga variabel perhatian berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
  5. H<sub>0</sub>: diduga variabel tindakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
H<sub>1</sub>: diduga variabel tindakan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
  6. H<sub>0</sub>: diduga variabel tanggung jawab tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
H<sub>1</sub>: diduga variabel tanggung jawab berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung
  7. H<sub>0</sub>: diduga variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung  
H<sub>1</sub>: diduga variabel kemampuan, sikap, Penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan prosedur-prosedur statistik (pengukuran). Menggunakan metode kuantitatif dengan jenis asosiatif, yaitu penelitian penelitian yang bersifat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, hubungan antar variabel yang bersifat kausal atau yang bersifat sebab akibat. (Sujarweni, 2015).

Populasi penelitian ini adalah semua anggota atau nasabah pembiayaan pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yang berjumlah 6.866 pada tahun 2023. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada anggota atau nasabah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dengan menggunakan skala pengukuran *Five Point Likert Scale* {(sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1)}. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

Rumus :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan

1 = bilangan konstanta

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung adalah dengan populasi sebanyak 6.866 dan untuk tingkat kesalahan (error tolerance) yang diambil sebesar 10%. Sehingga dapat ditentukan dengan cara, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{6.866}{1+(6.866.0,1^2)}$$

$$n = \frac{6.866}{1+(6.866.0,01)}$$

$$n = \frac{6.866}{69,66}$$

$$n = 98,56 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Kemudian untuk teknis analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas), dan analisis regresi linier berganda (uji F, uji R<sup>2</sup> dan uji t) diolah dengan aplikasi SPSS 16.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Kualitas Data**

**a. Uji Validitas Data**

**Tabel.1 Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	Indikator	Total Correlations	Ket
Kemampuan	X1.1	0,660	Valid
	X1.2	0,535	Valid
	X1.3	0,796	Valid
Sikap	X2.1	0,640	Valid
	X2.2	0,676	Valid
	X2.3	0,515	Valid
Penampilan	X3.1	0,727	Valid
	X3.2	0,560	Valid
	X3.3	0,655	Valid
Perhatian	X4.1	0,727	Valid
	X4.2	0,580	Valid
	X4.3	0,708	Valid
Tindakan	X5.1	0,701	Valid
	X5.2	0,627	Valid
	X5.3	0,729	Valid
Tanggung jawab	X6.1	0,587	Valid
	X6.2	0,577	Valid
	X6.3	0,626	Valid
Loyalitas	Y1	0,644	Valid
	Y2	0,793	Valid
	Y3	0,591	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 21 item pertanyaan yang menyatakan valid. Setiap pertanyaan memiliki nilai R hitung > R tabel, dengan  $df = n - 2 = 30 - 2 = R$  tabel = 0,4226

**b. Uji Realibilitas Data**

**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Data**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kemampuan (X1)	0,856	Sangat reliable
2	Sikap (X2)	0,767	Reliable
3	Penampilan (X3)	0,779	Reliable
4	Perhatian (X4)	0,837	Sangat reliable
5	Tindakan (X5)	0,724	Reliable
6	Tanggung jawab (X6)	0,757	Reliable
7	Loyalitas (Y)	0,802	Reliable

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas nilai Cronbach's Alpha untuk variabel sikap, penampilan, tindakan, tanggung jawab dan loyalitas dinyatakan reliable karena diperoleh nilai > 0,61. Kemudian untuk variabel kemampuan dan perhatian dinyatakan sangat reliable karena diperoleh nilai > 0,81.

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Multikolinearitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemampuan	0,929	1,076	Bebas multikolinearitas
Sikap	0,964	1,037	Bebas multikolinearitas
Penampilan	0,963	1,038	Bebas multikolinearitas
Perhatian	0,986	1,014	Bebas multikolinearitas
Tindakan	0,982	1,019	Bebas multikolinearitas
Tanggung jawab	0,966	1,035	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance dan VIF variabel Kemampuan (X1) sebesar 0,929 dan 1,076, variabel Sikap (X2) sebesar 0,964 dan 1,037 variabel Penampilan (X3) sebesar 0,963 dan 1,038, variabel Perhatian sebesar 0,986 dan 1,014, kemudian variabel Tindakan sebesar 0,982 dan 1,019, variabel Tanggung jawab sebesar 0,966 dan 1,035. Dengan demikian keenam variabel diatas tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai tolerance lebih dari > 0,10 dan VIF < 10,00

**b. Uji Heterokedastisitas**

**Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel bebas	Sig	Keterangan
Kemampuan (X1)	0,371	Bebas Heterokedastisitas
Sikap (X2)	0,610	Bebas Heterokedastisitas
Penampilan (X3)	0,776	Bebas Heterokedastisitas
Perhatian (X4)	0,748	Bebas Heterokedastisitas
Tindakan (X5)	0,110	Bebas Heterokedastisitas
Tanggung jawab (X6)	0,093	Bebas Heterokedastisitas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas nilai signifikan variabel Kemampuan (X1) sebesar 0,371, variabel Sikap (X2) sebesar 0,610, variabel Penampilan (X3) sebesar 0,776, variabel Perhatian (X4) sebesar 0,748, variabel Tindakan (X5) sebesar 0,110 dan variabel Tanggung jawab sebesar (X6) 0,093. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikannya > 0,05 berarti variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab tidak terjadi heterokedastisitas.

**c. Uji Normalitas**

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

Asymp. Sig. (2-tailed)	Unstandardized Residual
	0,826

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas hasil uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov diketahui nilai signifikansi sebesar 0,826 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Nilai Koefisien Parameter
Constan ( $\alpha$ )	4,400
Kemampuan (X1)	0,053
Sikap (X2)	0,174
Penampilan (X3)	0,229
Perhatian	0,066
Tindakan	0,042
Tanggung jawab	0,096

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat digambarkan dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 22,164 + 0,053 X_1 + 0,049 X_2 + 0,229 X_3 + 0,066 X_4 + 0,042 X_5 + 0,096 X_6 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi yang telah disusun, maka dapat diuraikan sebagai berikut.

- 1) Nilai  $\alpha$  (konstanta) sebesar 4,400 menyatakan bahwa jika variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab konstan/tetap maka variabel loyalitas sebesar 4,400
- 2) Nilai koefisien variabel kemampuan (X1) sebesar 0,053. Artinya jika variabel kepercayaan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,053 satuan. Semakin baik faktor kemampuan maka akan meningkatkan loyalitas anggota
- 3) Nilai koefisien sikap (X2) sebesar 0,174. Artinya jika variabel sikap mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,174 satuan. Semakin baik faktor sikap maka akan meningkatkan minat mengakses produk pembiayaan.
- 4) Nilai koefisien variabel penampilan (X3) sebesar 0,229. Artinya jika variabel penampilan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,229. Semakin baik faktor penampilan maka akan meningkatkan loyalitas anggota
- 5) Nilai koefisien variabel perhatian (X4) sebesar 0,066. Artinya jika variabel perhatian mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,066. Semakin baik faktor perhatian maka akan meningkatkan loyalitas anggota
- 6) Nilai koefisien variabel tindakan (X5) sebesar 0,042. Artinya jika variabel tindakan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,042. Semakin baik faktor tindakan maka akan meningkatkan loyalitas anggota
- 7) Nilai koefisien variabel tanggung jawab (X6) sebesar 0,096. Artinya jika variabel tanggung jawab mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka loyalitas anggota di BMT Istiqomah akan mengalami kenaikan sebesar 0,096. Semakin baik faktor tanggung jawab maka akan meningkatkan loyalitas anggota.

Hasil Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 <sup>a</sup>	.679	.659	.293

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai Ajusted R Square sebesar 0,679 atau 67,9%, yang artinya loyalitas anggota di BMT Istiqomah dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, Tindakan dan tanggung jawab. Sedangkan 33,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimuat dalam penelitian ini.

**b. Uji t (Parsial)**

**Tabel.8 Uji t (Parsial)**

Model	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig.
Kemampuan	2,006	1,985	0,048
Sikap	5,848	1,985	0,000
Penampilan	7,269	1,985	0,000
Perhatian	2,012	1,985	0,047
Tindakan	1,994	1,985	0,044
Tanggung jawab	3,551	1,985	0,001

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa:

- 1) Nilai signifikansi pengaruh Kemampuan (X1) terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,048 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,006 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kemampuan terhadap loyalitas anggota secara signifikan.
- 2) Nilai signifikansi pengaruh Sikap (X2) terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,848 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya terdapat pengaruh sikap terhadap loyalitas anggota secara signifikan.
- 3) Nilai signifikansi pengaruh Penampilan (X3) terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,269 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya terdapat pengaruh penampilan terhadap loyalitas anggota secara signifikan.
- 4) Nilai signifikansi pengaruh Perhatian (X4) terhadap-Loyalitas (Y) sebesar  $0,047 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,012 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Artinya terdapat pengaruh perhatian terhadap loyalitas anggota secara signifikan.
- 5) Nilai signifikansi pengaruh Tindakan (X5) terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,044 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,994 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_5$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh tindakan terhadap loyalitas anggota secara signifikan.
- 6) Nilai signifikansi pengaruh Tanggung jawab (X6) terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,551 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1,985$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Artinya terdapat pengaruh tanggung jawab terhadap loyalitas anggota secara signifikan.

**c. Uji F (Simultan)**

**Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)**

Model	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig.
Regression Residual Total	2,957	2,20	0,011

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2023

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar  $0,011 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $2,957 >$  nilai  $f_{tabel}$   $2,20$ . Maka hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Kemampuan (X1), Sikap (X2), Penampilan (X3), Perhatian (X4), Tindakan (X5) dan Tanggung jawab (X6) terhadap Loyalitas anggota (Y) secara signifikan.



## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kemampuan terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil pengujian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah memiliki kemampuan dalam menjelaskan hal-hal terkait dengan sistem yang ada di BMT, mereka juga mampu berkomunikasi dengan baik terhadap anggota, selain itu mampu menjelaskan mengenai produk-produk yang ada pada calon anggota atau nasabah. Menurut Thoha (2011) kemampuan merupakan kompetensi komponen kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, serta pengalaman.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sofiati, dkk (2018). Hasil variabel kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen *impact of service quality on consumer loyalty*.

### **Pengaruh Sikap Terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil pengujian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Sikap berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah selalu bersikap ramah dan sopan terhadap anggota, selalu memberikan perhatian penuh serta ikhlas dalam melayani kebutuhan informasi anggota, selain itu selalu memberi sambutan atau salam saat anggota datang ke kantor.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, Menurut Damiani (2017) bahwa pengertian sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utami (2021) variabel sikap berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BCA cabang utama Green Garden Jakarta.

### **Pengaruh Penampilan Terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil pengujian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah selalu berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja serta tidak memakai aksesoris yang berlebihan.

Menurut Dien, dkk (2016) Penampilan merupakan tampilan fisik dari sebuah perusahaan yang merupakan komponen utama dalam membentuk kesan sebuah perusahaan. Tampilan fisik memiliki peranan penting untuk menarik minat konsumen agar datang ke suatu perusahaan dan melakukan pembelian.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Setianto & Wartini (2017) bahwa hasil variabel penampilan atau bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Perhatian terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah selalu senantiasa membantu anggota yang kesulitan dalam melakukan transaksi, contohnya saat membayar angsuran lupa tidak membawa buku atau surat bukti peminjaman pembiayaan, selalu bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan anggota, serta memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan anggota.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utomo, dkk (2015) bahwa hasil variabel perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. bank Mandiri, Tbk kota Banyuwangi.

### **Pengaruh Tindakan Terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah dapat memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam melayani serta merespon keluhan anggota. Kemudian mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah anggota, dalam hal tersebut tidak dibeda-bedakan atau memilih-milih anggota yang ingin dilayani.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Martha & Jordan, 2022) variabel tindakan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Bunda Padang.

### **Pengaruh Tanggung jawab Terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian pada uji t dapat diketahui bahwa secara parsial Tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan BMT Istiqomah selalu memberi kemudahan prosedur pelayanan kepada anggota atau nasabah dan dapat dipercaya dalam mengelola uang serta menjamin keamanan data anggota.

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap dimana keterpihakan kita kepada nasabah, agar nasabah merasa dipedulikan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan atau meminimalkan kerugian yang mungkin saja terjadi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nizar & Soleh, 2017). Variabel tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

### **Pengaruh Penampilan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung jawab Terhadap Loyalitas Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian pada uji f secara simultan variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah. Hal tersebut bisa terjadi karena karyawan BMT memiliki kemampuan dalam hal berkomunikasi dengan baik terhadap anggota, bersikap ramah dan sopan, penampilan dalam berpakaian rapi dan berseragam, kemudian dalam hal tindakan mereka mampu sigap dalam melayani contohnya saat pemeriksaan barang jaminan untuk proses pembiayaan serta bertanggung jawab dalam mengelola keuangan dan data para anggotanya. Hal tersebut itulah yang menjadikan para anggota setia (loyal), otomatis dalam pelaksanaan di dalam indikator pelayanan prima sudah berjalan dengan baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utomo, dkk (2015) bahwa hasil variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh indikator pelayanan prima terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Dengan adanya kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh karyawan BMT Istiqomah maka hal tersebut mampu membuat para anggota semakin yakin dalam menggunakan pembiayaan.
- 2) Variabel sikap berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Sikap yang diberikan oleh karyawan BMT Istiqomah sudah terkesan ramah dan sopan, hal tersebut terbukti ketika mereka sedang melayani anggota.
- 3) Variabel penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah. Penampilan dalam melayani para anggota juga dinilai penting, dalam hal berpakaian akan menjadi point plus tersendiri.
- 4) Variabel perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung.

- 5) Variabel tindakan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Tindakan tersebut juga berpengaruh karena mereka harus sigap dalam hal pelayanan ketika anggota ada yang bermasalah atau memerlukan bantuan.
- 6) Variabel tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Tanggung jawab yang diberikan kepada para anggota, salah satunya adalah dapat dipercaya dalam hal mengelola uang dan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan.
- 7) Secara simultan variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas dan di mata pelanggan citra perusahaan menjadi baik dan bersifat positif. Hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan

### **Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka peneliti memberi sedikit saran yang dapat bermanfaat bagi pihak BMT maupun akademisi:

- 1) Bagi BMT Istiqomah Tulungagung

BMT Istiqomah perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan prima meskipun dinilai sudah cukup baik karena hal tersebut berpengaruh pada kesetiaan (loyalitas) para anggota dan tetap memilih menggunakan pembiayaan di BMT Istiqomah.

- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan sampel lebih banyak lagi untuk menguji lebih dalam terkait pelayanan prima.

### **REFERENSI**

- Akila. (2020). Pengaruh Tanggung Jawab dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Wisma Grand Kemala Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(3), 226-241. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- Barata., A, A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Barata., A, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet II.
- Damiati. (2017). *Perilaku Konsumen*. Depok: PT Grafindo Persada.
- Daryanto., & Setyobudi., I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018) *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang*, 54.
- Huriyati. R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA
- Kartika, A., Rosmayani & Paman, U. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Lembaga Keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Indragiri di Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 21-22 <http://synergy.pelantarpres.co.id/>
- Kurniawan, I., & Shihab, M. S. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 13(2), 199-216.

- Kotler & Keller. (2016). *Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6),
- Muhajirin., & Panorama., M. (2017) *Pendekatan Praktis; Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press
- Sari, A, R., Bela, L. (2011). *Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Brisyariah Makassar*. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 7(2), 292-307. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244-259 <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Suhartono., Azizah, N, P, E., Hakim., L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 263 <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Sudjana, K., & Rizkison, R. (2020). Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 175-194 <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1086>
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tusri, Y., Adelina, C., & Suparni, S. (2002). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Serviceterhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih*. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*, 3(1). 1-8. <https://doi.org/10.54895/jmbu.v3i1.1358>
- Utomo, H. D., Irawan, B., & Yulisetiarni, D. *Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Pt.Bank Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2). 240-253. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA/article/view/5936>
- Umar., H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wijayanto, H., Suhendar. (2016). Pengaruh Kemampuan Dan Loyalitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai. In *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, 2(2), 50-64. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v2i2.511>
- Yusuf, M., Yasir. (2017). *Manajemen Corporate Social Responsibility (I-CSR)* Depok: Kencana