

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan pada hasil penelitian, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *Coefficient* diperoleh nilai Sig. kurang dari α dan t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian berarti variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan atau artinya pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Serta dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai B dengan nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Hal ini menandakan bahwa setiap penambahan untuk pelayanan maka keputusan menjadi anggota meningkat pula. Begitu pula sebaliknya, jika mengalami penurunan pada pelayanan, maka keputusan menjadi anggota akan menurun. Faktor pelayanan juga menjadi faktor yang mendorong keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Dengan meningkatnya pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan maka keputusan menjadi anggota tersebut meningkat pula.

Hal tersebut sesuai dengan uraian yang dikemukakan oleh Ade Sarwita bahwa kualitas pelayanan dan promosi menjadi faktor pendorong bagi peningkatan

keputusan nasabah untuk menabung. Pelayanan dan keputusan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari keputusan nasabah salah satunya tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang ingin dicapai dan dirasakan⁶⁰

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarwita, dimana variabel pelayanan berpengaruh positif yang artinya semakin aktif pelayanan maka mengakibatkan semakin tinggi pula keputusan anggota yang dihasilkan. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Sarwita, pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung yang menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan hasil $4.324 > 2.70$.

Menurut Rizqa Ramadhani Tyas, berdasarkan penelitian yang dilakukan Fatimah Sofiani dengan judul “Pengaruh Pelayanan BCA Bizz Terhadap Tingkat Tabungan Pada PT. Bank Central Asia Pusat Pembantu Pasar Medan”. Objek penelitian di BCA Pusat Pembantu Pasar Medan dengan 50 responden. Hasilnya bahwa nasabah BCA Bizz telah merasa puas dengan pelayanan yang ada dan pengaruhnya terhadap tingkat tabungan sangat berpengaruh karena dapat meningkatkan jumlah nasabah dan jumlah tabungan yang ada.⁶¹ Dengan demikian

⁶⁰ Ade Sarwita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung*, (Majalengka : Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi, 2007, Vol.4), hal. 36.

⁶¹ Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*, (STAIN Salatiga: Jurnal Vol.3 Nomor 2, 2012), hal. 278.

pelayanan yang telah diterapkan di BTM Surya Madinah Tulungagung cukup baik dan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan anggota.

B. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Anggota memilih Simpanan *Wadiah* di BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan pada hasil lokasi, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *Coefficient* diperoleh nilai Sig. kurang dari α dan t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian berarti variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan atau artinya lokasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Serta dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai B dengan nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Hal ini menandakan bahwa setiap penambahan untuk lokasi maka keputusan menjadi anggota meningkat pula. Begitu pula sebaliknya, jika mengalami penurunan pada lokasi, maka keputusan menjadi anggota akan menurun. Faktor lokasi juga menjadi faktor yang mendorong keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Dengan meningkatnya lokasi yang dilakukan oleh perusahaan maka anggota tersebut meningkat pula.

Menurut Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritonga , berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pulungan yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah untuk menggunakan produk jasa PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), TBK cabang Syariah Medan” menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan yang terdiri dari faktor syariah (X1), faktor pelayanan (X2), faktor produk (X3) dan faktor promosi (X4) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Syariah Medan dimana nilai F_{hitung} adalah 24,704. Pada tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ nilai F_{hitung} tersebut signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁶²

C. Pengaruh Reputasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan pada hasil penelitian, reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan tabel *Coefficient* diperoleh nilai Sig. kurang dari α dan t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian berarti variabel reputasi berpengaruh positif dan signifikan atau artinya reputasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Serta dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai B dengan nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Hal ini menandakan bahwa setiap penambahan untuk reputasi maka jumlah anggota meningkat pula. Begitu pula sebaliknya, jika mengalami penurunan pada reputasi, maka keputusan menjadi anggota akan menurun. Faktor reputasi juga menjadi faktor yang mendorong anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

⁶² Dita Pertiwi, et.al. "Analisis Minat Menabung Masyarakat pada Bank Muamalat di Kota Kisaran". Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol.1 No. 1, 2012, hal. 64.

Dengan meningkatnya pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan maka keputusan menjadi anggota tersebut meningkat pula.

Hal tersebut sesuai dengan uraian yang dikemukakan oleh Ayun bahwa reputasi Bank berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sebesar $4.384 > 1.665$ dan nilai probabilitas signifikan 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa reputasi bank berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohmah, yang menyatakan bahwa reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan nasabah menambah tabungan *mudharabah*.⁶³

Menurut Monang Ranto Tambunan, berdasarkan penelitian yang dilakukan Rambe yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mendorong keputusan mahasiswa menabung di bank Sumut”. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kredibilitas atau reputasi bank menjadi faktor pendorong keputusan mahasiswa menabung di bank Sumut dengan persentase sebesar 48,3%. Lokasi menjadi faktor pendorong keputusan mahasiswa menabung di bank Sumut dengan persentase sebesar 26,7%. Produk menjadi faktor pendorong keputusan mahasiswa menabung di bank Sumut dengan persentase sebesar 18,3%. Promosi menjadi faktor

⁶³ Ayun Sekar, et al, “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah mengenai Suku Bunga Simpanan terhadap Keputusan Menabung Nasabah ”, Jurnal Nominal, Vol. VII No.2, 2018, hal.151.

pendorong keputusan mahasiswa menabung di bank Sumut dengan persentase sebesar 6,7%.⁶⁴

D. Pengaruh Pelayanan, Lokasi, dan Reputasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan hasil uji *F-test* yang terdapat pada tabel ANOVA di BTM Surya Madinah Tulungagung, dapat diketahui bahwa secara simultan Pelayanan, Lokasi, dan Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Nilai Sig. lebih kecil dari taraf signifikansi (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), maka H_3 teruji artinya terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan, lokasi, dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung. Cara lainnya adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dari perbandingan tersebut diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 teruji yang berarti bahwa pelayanan, lokasi, dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung memiliki hubungan linier.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firman Yulianto K, yang menganalisis dari uji ANOVA atau *Ftest*, di dapat F_{hitung} yaitu 6,490 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi pertimbangan

⁶⁴ Monang Ranto Tambunan, et al, “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Kota Medan (Studi Kasus Etnis Cina)*”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1 No. 3, 2013, hal. 196.

nasabah dalam memilih bank syariah di kota Medan atau jenis produk dan jasa perbankan syariah, bagi hasil yang diterima, promosi yang dilakukan bank syariah, kemudahan lokasi dan jumlah kantor bank syariah, pelayanan pegawai bank syariah, proses operasional bank syariah, bentuk fisik kantor bank syariah secara bersama-sama atau secara simultan mempengaruhi pertimbangan nasabah dalam memilih untuk menjadi nasabah bank syariah di kota Medan.⁶⁵

⁶⁵ Firman Yulianto K. "Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Kota Medan ". Jurnal Wacana. Vol. 13 No.4, 2010. hal. 543.