

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dapat diketahui pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Sehingga dapat diartikan semakin tinggi pengetahuan konsumen maka keputusan nasabah untuk menabung juga akan semakin tinggi, dan semakin rendah pengetahuan konsumen maka keputusan nasabah untuk menabung juga akan menurun.

Pengetahuan Konsumen adalah semua informasi yang diketahui oleh konsumen. Konsumen membuat keputusan mereka tidak dalam sebuah tempat yang tersolasi dari lingkungan sekitar.<sup>1</sup> Hal ini sejalan dengan teori Kotler, pengetahuan adalah pembelajaran menggambarkan perubahan dalam tingkah laku individual yang muncul dari pengalaman.<sup>2</sup> Dalam hal ini, pengetahuan yang diberikan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri terhadap nasabah telah meningkatkan pemahaman nasabah. Dari pemahaman nasabah ini menjadikan produk simpanan *Mudharabah* yang lebih unggul daripada produk simpanan lainnya serta mempengaruhi

---

196 <sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.

<sup>2</sup> Ibid..., hlm.157

nasabah untuk mengambil keputusan untuk menabung. Jadi, pengetahuan konsumen ini telah meningkatkan pemahaman nasabah mengenai produk yang ditawarkan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini terlihat, dari hasil tanggapan nasabah simpanan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang telah mengisi kuesioner, paling banyak nasabah yang menggunakan produk simpanan *Mudharabah* dan paling banyak memilih Sangat Setuju pada item pernyataan pada indikator variabel pengetahuan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Eko Yuliawan STIE Mikrosil, yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Bank Syariah Cabang Bandung. Berdasarkan hasil pada taraf signifikansi, menunjukkan pengaruh pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah adalah signifikan dan positif.<sup>3</sup>

## **B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dapat diketahui Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung. Sehingga dapat diartikan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri kepada nasabah penabung yang menggunakan produk simpanan maka

---

<sup>3</sup>Eko Yuliawan, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung", *Jurnal Wira Ekonomi Mikrosil*, Vol 1 No. 1 April 2011

keputusan nasabah untuk menabung juga akan semakin tinggi dan semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah penabung maka keputusan nasabah untuk menabung juga akan menurun.

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk jasa yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan kepada pihak lain. Dalam rangka memutuskan untuk menggunakan produk suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori Kotler bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan salah satunya adalah kualitas pelayanan.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan, yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam hal ini, kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri telah sesuai yang diharapkan nasabah. Dari kepuasan ini menumbuhkan keputusan nasabah untuk bertransaksi salah satunya menabung. Jadi, kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri bisa dikatakan pelayanan yang baik/bermutu. Hal ini terlihat, dari hasil jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang selalu mengalami kenaikan dan hasil dari tanggapan responden nasabah yang mengisi kuesioner memilih jawaban item pernyataan pada indikator variabel kualitas pelayanan paling banyak Setuju.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian terdahulu yang dilakukan Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma

---

<sup>4</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.

Yulianti tentang pengaruh promosi, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. Dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.<sup>5</sup>

### **C. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dapat diketahui lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Sehingga dapat diartikan semakin strategis lokasi yang diberikan dari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri kepada nasabah penabung yang menggunakan produk simpanan *mudharabah* maka keputusan nasabah untuk menabung juga akan semakin tinggi dan sebaliknya apabila kurang strategisnya lokasi yang diberikan dari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri kepada nasabah penabung yang menggunakan produk simpanan *mudharabah* maka keputusan nasabah untuk menabung juga akan semakin menurun.

Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Hal ini sesuai dengan teori Kasmir, penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting.<sup>6</sup> Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

---

<sup>5</sup>Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti, "Pengaruh Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya", *Journal of Business and Banking*, Vol 5 No. 1, Mei–Oktober 2015, ISSN 2088-784.

<sup>6</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 163

Lokasi suatu bank akan mempengaruhi kelancaran dari usaha perbankan. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Melalui penentuan lokasi yang strategis dan sesuai dengan keinginan nasabah akan meningkatkan jumlah nasabah bank. Begitu sebaliknya lokasi bank yang tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk datang dan menyimpan dana tabungan di bank tersebut. Hal ini terjadi karena nasabah akan kesulitan dalam bertransaksi. Jadi, lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri bisa dikatakan sangat strategis. Hal ini terlihat dari hasil jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang selalu mengalami kenaikan dan hasil dari tanggapan responden nasabah yang mengisi kuesioner memilih jawaban item pernyataan pada indikator variabel lokasi paling banyak Sangat Setuju.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian terdahulu yang dilakukan Rizqa Ramadhani Tyass dan Ari Setiawan, yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. Dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Rizqa Ramadhani Tyass dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", *Jurnal Muqtasid* Vol. 3 No. 2, Desember 2012.

#### **D. Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Berdasarkan hasil hipotesis keempat menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal ini berarti pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh yang berarti bagi pemenuhan keputusan nasabah tabungan *mudharabah* karena nasabah akan cenderung memperhatikan ketiga hal tersebut dalam penggunaan produk tabungan *mudharabah*.

Menurut pendapat peneliti, pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah saling berkaitan pada masing-masing variabel. Dalam hal ini, pengetahuan konsumen dari nasabah itu dianggap penting. Dalam upaya mempertahankan nasabah, salah satunya bagaimana cara agar Bank Syariah meningkatkan pemahaman nasabah mengenai pengetahuan produk-produk dengan tepat. Karena dengan nasabah memahami pengetahuan dari produk yang ditawarkan maka nasabah akan memahami fasilitas dari produk yang digunakan, merasakan kemudahan dalam bertransaksi, serta mengetahui manfaat dari produk tersebut. Dengan meningkatnya pengetahuan nasabah akan menjadikan produk yang unggul

sekaligus mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung.

Sementara itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dapat dikatakan bermutu dan membuat nasabah yang menggunakan simpanan *mudharabah* atau nasabah penabung ini merasa puas sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dari kepuasan nasabah ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri telah menciptakan atau memberikan kualitas pelayanan yang baik. Karena kualitas pelayanan yang paling mudah diterima oleh nasabah dan kualitas yang baik dapat menarik ketertarikan nasabah untuk terus bertransaksi, sehingga akan menumbuhkan minat nasabah dan nasabah akan melakukan suatu keputusan untuk menabung.

Kemudian, lokasi adalah aspek penting dari strategi saluran, Lokasi yang bagus memudahkan akses ke tempat usaha menarik banyak konsumen. Lokasi menjadi salah satu yang mempengaruhi nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi bank dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengatur ruangan, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah merasa nyaman. Di sini letak Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri cukup strategis di pusat kota Kediri dan mudah dijangkau oleh nasabah, sehingga dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Penelitian lain yang mendukung dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Eko<sup>8</sup>, Muhammad dan Emma<sup>9</sup>, Rizqa dan Ari<sup>10</sup>, yang diketahui bahwa pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah .

Maka dapat disimpulkan, bahwasanya Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri telah mencapai strateginya untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta mempertahankan nasabah agar nasabah merasa puas dan tetap loyal terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Oleh sebab itu, variabel pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

---

<sup>8</sup>Eko Yulianan, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung”,.....

<sup>9</sup>Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti, “Pengaruh Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya”,.....

<sup>10</sup>Rizqa Ramadhani Tyass dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”,.....