

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah pada Produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Jatim Syariah Kediri, kemudian peneliti melakukan analisis dan menguji data menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil nilai t_{hitung} (2.366) > t_{tabel} (1.984), jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara X1 terhadap Y. Sehingga dapat diartikan apabila lembaga perbankan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi maka akan menarik minat nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Jatim Syariah Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Akbar Asfihan tahun 2019 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan

karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran produk dan jasa.⁷⁹

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Destika Primasari tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Hasil penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap minat menabung di Bank BNI Syariah KCP Ungaran.

B. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Nasabah pada Produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat nasabah terhadap produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil nilai t_{hitung} (2.816) > t_{tabel} (1.984), jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara X2 terhadap Y. Dapat diartikan bahwa promosi memiliki peran yang sangat penting untuk menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kediri.

⁷⁹ <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan/> (diakses pada 2 April 2020 pukul 12.05)

Hal ini sesuai dengan teori Tjiptono tahun 2002 yang menyatakan bahwa Promosi merupakan bentuk komunikasi pemasaran, artinya aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.⁸⁰ Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal Bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi Bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra Bank dimata para nasabahnya.⁸¹

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khanif Rahmanto tahun 2016 dengan judul Pengaruh Tingkat Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Desa Sraten Kab. Semarang Untuk Menabung di Bank Syariah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Promosi berpengaruh signifikan dan positif. Hasil penelitian ini yaitu promosi jelas, media yang luas dan menarik, maka akan semakin banyak menarik minat masyarakat

⁸⁰ <https://www.kajianpustaka.com/2016/11/pengertian-tujuan-dan-bauran-promosi.html>
(diakses pada 16 April 2020 pukul 10.00)

⁸¹ Kasmir, *Pemasaran BANK*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal.155

untuk menabung di Bank syariah karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas untuk memulai menabung di Bank syariah.

C. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Nasabah pada Produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Hasil uji t diperoleh hasil nilai t_{hitung} (2.965) > t_{tabel} (1.984), jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara X3 terhadap Y. Ini berarti bahwa letak atau lokasi lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, apabila lokasi strategis dan mudah dijangkau agar bisa menarik minat nasabah untuk menabung di Bank Jatim Syariah Kediri.

Hal ini sesuai dengan teori Fandi Tjiptono tahun 2002 yang menyatakan bahwa Lokasi Usaha adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.⁸² Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi Bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.⁸³

⁸² <https://media.neliti.com/media/publications/30377-ID-analisis-faktor-faktor-pemilihan-lokasi-usaha-terhadap-kesuksesan-usaha-jasa-mik.pdf> (diakses pada 16 April 2020 pukul 10.30)

⁸³ Kasmir, *Manajemen Perbankan....* hal.247

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Latifatus Sholikhah tahun 2018 dengan judul Pengaruh Marketing MIX dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Madiun. Hasil penelitian ini bahwa variabel lokasi memberikan pengaruh yang signifikan dan positif. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah Bank Jatim Syariah Madiun, dinyatakan nasabah puas dengan lokasi Bank Jatim Syariah Madiun. Hanya sebagian kecil nasabah yang tidak puas dengan lokasi dan sarana prasarana Bank Jatim Syariah Madiun. Kepuasan nasabah terhadap lokasi Bank Jatim Syariah Madiun didukung dengan puasnya nasabah terhadap butir pernyataan variabel lokasi Bank Jatim Syariah Madiun seperti letak yang strategis *lay out* gedung yang nyaman, dan ruang gedung yang bersih.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, promosi dan lokasi secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Hasil uji f secara simultan diperoleh hasil $f_{hitung} (11.456) > f_{tabel} (2.70)$. Dari hasil pengujian uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel, artinya bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, promosi dan lokasi) secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank

Jatim Syariah Kediri. Besarnya tingkat variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi minat nasabah pada produk TabunganKu iB dapat dilihat pada persamaan regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa nilai positif mempunyai arti apabila lembaga perbankan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi maka akan menarik minat nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Jatim Syariah Kediri.

Kemudian dengan variabel promosi, dimana besarnya variabel promosi dalam mempengaruhi minat nasabah Bank Jatim Syariah yang ditunjukkan oleh hasil persamaan regresi linier berganda mendapatkan hasil yang positif mempunyai arti bahwa promosi memiliki peran yang sangat penting untuk menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kediri.

Variabel lokasi, dimana besarnya variabel lokasi dalam mempengaruhi minat nasabah Bank Jatim Syariah ditunjukkan oleh hasil persamaan regresi linier berganda dan mendapatkan hasil yang positif mempunyai arti bahwa letak atau lokasi lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, apabila lokasi strategis dan mudah dijangkau agar bisa menarik minat nasabah untuk menabung di Bank Jatim Syariah Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan definisi Minat nasabah merupakan suatu rasa ingin yang tumbuh dari nasabah terhadap sesuatu yang diperlukan. Dalam memilih produk perbankan syariah ini akan diperlukan apakah nasabah berminat terhadap produk tersebut. Minat merupakan suatu perhatian individu yang menimbulkan perasaan yang kuat dari jiwa

seseorang. Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari subyek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya tarik dari objek.⁸⁴

Dengan demikian minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri dapat disimpulkan bahwasanya variabel independen (kualitas pelayanan, promosi dan lokasi) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.

⁸⁴ Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta:PT Bina Ilmu, 2004), hal.58