

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri. Dimana perhitungan uji hipotesis secara parsial diperoleh *t-hitung* lebih besar dari *t-tabel* dan nilai signifikan lebih kecil dari α . Hasil ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan, yaitu kepatuhan terhadap hukum dan prinsip-prinsip islam (*compliance*), jaminan atas kepercayaan dan keyakinan pelanggan (*assurance*), memberikan layanan sesuai yang dijanjikan (*reliability*), fasilitas yang memadai (*tangibles*), perhatian yang mendalam dan spesifik kepada pelanggan (*empathy*), serta membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsiveness*) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri terbukti dan berhasil menciptakan minat menabung.

Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Keller yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.¹²⁵ Kualitas layanan itu sendiri merupakan ukuran seberapa baik level layanan yang diberikan dengan harapan

¹²⁵ *Ibid.*, hal. 143

konsumen. Memberikan kualitas layanan berarti sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten.¹²⁶

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Al Faqih (2020) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Nasabah pada Tabungan Marhamah PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya”, Novita Himatul Ulya, et.all., (2020) tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Cabang Semarang”, Deana Afriyani (2019) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang”, serta Tufy Supriyanti dan Siti Fatimah (2018) tentang “Pengaruh Aksesibilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di Bank Syariah: Studi pada Anggota Komunitas Difabel Blora Mustika” yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung.

B. Pengaruh Lokasi terhadap Minat Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri. Dimana perhitungan uji hipotesis secara parsial diperoleh *t-hitung* lebih besar dari *t-tabel* dan nilai signifikan lebih kecil dari α . Hasil ini menunjukkan bahwa indikator

¹²⁶ A Parasuraman, et. all., “A Conceptual Model..., hal. 42

lokasi, yaitu akses menuju lokasi yang mudah (akses), lokasi yang nampak dari jalan umum atau mudah dicari (jarak penglihatan), tingkat kemacetan atau kelancaran jalan raya (lalu lintas), adanya sarana parkir yang memadai, dan lokasi pesaing pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri terbukti dan berhasil menciptakan minat menabung.

Lokasi bank itu sendiri merupakan tempat diperjualbelikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan.¹²⁷ Penentuan lokasi akan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya, oleh karena itu dalam pemilihan lokasi harus memaksimalkan keuntungan dari lokasi tersebut. Seperti efisiensi waktu, biaya yang minimum, citra perusahaan, keuntungan, dan kredibilitas.¹²⁸

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khoirul Jaswadi (2018) tentang “Pengaruh Keyakinan, Promosi, dan Lokasi terhadap Minat Masyarakat Muslim Menabung di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan”, serta Muhammad Abdallah dan Irsyad Lubis (2015) tentang “Analisis Minat Menabung pada Bank Syariah di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan (Studi Kasus : Siswa Madrasah Aliyah Negeri)” yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung.

¹²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 145

¹²⁸ Ma'arif dan Tanjung, *Manajemen Operasi...*, hal. 188

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Secara Simultan terhadap Minat Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri. Dimana perhitungan uji hipotesis secara simultan diperoleh *F-hitung* lebih besar dibandingkan *F-tabel* dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan α .

Minat menabung merupakan kekuatan yang mendorong individu untuk memberikan perhatiannya terhadap kegiatan menyimpan uang di bank yang dilakukan secara sadar, tidak terpaksa dan dengan perasaan senang.¹²⁹ Dalam rangka mencapai hal tersebut, bank syariah sebagai sarana untuk menabung perlu berperan dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabahnya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan suatu bank syariah sesuai dengan harapan nasabahnya, maka nasabah akan timbul minat untuk menabung lagi di bank tersebut. Apalagi didukung dengan lokasi bank yang baik, karena lokasi merupakan faktor penting dalam perusahaan jasa mengingat konsumen sendiri yang akan datang menikmati jasa di tempat.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maslina Setyaningrum (2019) tentang “Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Anggota Menabung di Kopontren Al-

¹²⁹ Aisyah, *Pengaruh Kualitas...*, hal. 13

Barkah Wonodadi Blitar” yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat menabung.