

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT TANAH LAUT

ABSTRAK

Restiana Raudati¹, Syahrani², Ervica Zamilah³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 19.31.0667

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1130077601

Email : restiana.raudati@gmail.com

Website : uniska-bjm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara simultan secara bersamaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanah Laut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan angket atau kuesioner. Sampel dalam penelitian berjumlah 60 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana uji F dan analisis koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji kolerasi diketahui nilai signifikansi sebesar $0,005 > 0,005$ maka dalam pengambilan keputusan kedua variabel tersebut tidak berkorelasi, dan bentuk hubungan diantara kedua variabel ini adalah positif dan perhitungan uji F diketahui nilai f hitung sebesar 8,665 yang lebih besar dari nilai f tabel 3,16 dan nilai signifikansi 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan, Sedangkan melalui determinasi (R^2) variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi perubahan pada variabel keputusan nasabah sebesar 13,0%. Berdasarkan pada hasil analisis ini menampilkan kalau ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam menabung di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanah Laut bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap Keputusan Pasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Menabung

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, A. A. (2015). Pengaruh Modal Awal, Lama Usaha, Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kayu Glondong Di Kelurahan Karang Kebagusan Kabupaten Jepara. *Tugas Akhir Semester*.
- Andriani, Y., & Djamil, M. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Tenaga Kesehatan melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Cileungsi. *Indikator*, 2(3), 1-16.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Agustyn, R. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Payanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan kantor Pos Purworejo. *Skripsi.UNDIP. Semarang*.
- Asrul, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Bpr Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Basu Swastha, Hani Handoko. 2018. *Manajemen Pemasaran – Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE
- Dasifa, A. (2022). Pengaruh Citra Merek Laptop Asus Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus Di Griya Com Bandar Lampung.
- Fitria, T. N. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).
- Handayan, M. T., & Fernandes, A. P. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Pada Kantor Notaris Dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Gunawan, SH.: *Manajemen Pemasaran. Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 42-59.
- Harto, M. H. R. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. PTS Probolinggo.
- Heril, J. A. S. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Volume Penjualan Percetakan Media Pt Aksara Grafika Makassar (Doctoral dissertation, STIE Nobel Indonesia).
- Ihsan, F., & Rusliati, E. (2018). Pengaruh Market Value Dan Dividend Payout Ratio Terhadap Holding Period (Studi Pada Indeks Lq45 Periode 2012- 2016) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Istiyani, N., Referli, A., & Suryana, A. K. H. (2021). Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2017-2019. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 9(2), 212-219.
- Isyanahapsari, S., & Nurseto, S. (2018). Pengaruh periklanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs belanja online (Studi kasus pada pengguna e-commerce elevenia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 117-129.

- Junaidi (2010). *Processing Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Jilid I, Edisi Pertama, PT. Indeks, Jakarta
- (<https://junaidichaniago.wordpress.com>)
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129-136.
- Mawey, H. E. (2013). Motivasi, persepsi, dan sikap konsumen pengaruhnya terhadap keputusan pembelian produk PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Mothersbaugh dan Hawkins:6, 2014. *Consumer Behavior Marketing Strategy*. 11th edition. McGraw-Hill, Irwin.
- Muhammad Ifnudin, I. (2021). Analisis Variasi Produk Dan Selling Skill Terhadap Keputusan Pembelian Bingkai Foto Pada Toko Terminal Foto Supply Pekanbaru (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*).
- Nugroho J Setiadi Prenada Media, (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*.
- Nurmala, S. U. (2020). *Proses Kegiatan Rekrutment Di Yayasan Pengembangan Anak Indonesia (YPAI) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia)*.
- Pribadi, R. G., & Qomariyah, S. N. (2021). Analisis Pendapatan Usahatani Tembakau Bermitra: Studi Kasus: *Desa Kebonagung Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah*.
- Rifiana, A. J., & Agustina, L. (2018). Analisis kejadian stunting pada balita di desa pasirdoton kecamatan cidahu kabupaten sukabumi provinsi jawa barat tahun 2017-2018. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 4(2).
- Romalasari, I. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Umkm Manik-Manik Kaca Galerygreen Beads Di Desa Plumbon Gambang Gudo Jombang) (*Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang*).
- Sasmitha, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Janji Jiwa Rawamangun (*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sianipar, O. P., Deoranto, P., & Dania, W. A. P. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas

pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual (Service Quality) Studi Kasus di Nest Caffe, Kota Jombang. Skripsi Universitas Brawijaya.

Soliha, E., & Fatmawati, N. (2017). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian konsumen sepeda motor matic "Honda.". *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 10(1), 1-20.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*

Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Siwi, T. P. U., Supriadi, S., Rimadona, R., & Septiani, D. (2023). Strategi Pemasaran Metode SWOT UKM Pempek Lala Palembang. *Journal of Research in Management Business and Social Science*, 1(3), 230-238.

Tanti, S. (2021). Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (Kpr) Subsidi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Temanggung (*Doctoral dissertation, STIM YKPN Yogyakarta*).

Tjiptono, F. (2014). *Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*, 2014 Triani, A. (2019). Pengaruh pengetahuan keuangan dan sikap keuangan terhadap perilaku manajemen keuangan (Studi kasus pada mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia) (*Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*).

Tyas, R., Setiawan, A. (2012) Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Jurnal Muqtasid V.ol. 3, No,2,285*.

Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru) (*Doctoral dissertation, Riau University*).

Utama, P. S. (2016). Pengaruh Brand image, Harga, Service Quality dan Servicescape terhadap Customer Satisfaction (Survei pada RSU PKU Muhammadiyah Purworejo) (*Doctoral dissertation, Manajemen-Fakultas Ekonomi*).

Wulandari, A., Triana, N., & Yasmin, D. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Di PTPN XIII Kebun Ngabang. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 7(1).

Yuniar, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Aia Financial Cabang Makassar (*Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa*).

Yuniati, T. (2016). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Soto Ayam Lamongan Cak Har. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).