

---

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK SIMPANAN TABUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BPR CAHAYA FAJAR CIREBON**

Vina Andita Pratiwi<sup>\*</sup>, Elly Herawati<sup>b</sup>, Vini Mulyani<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, [vinaandita4@gmail.com](mailto:vinaandita4@gmail.com)

<sup>b</sup> Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, [elly.herawati@stikompoltek.ac.id](mailto:elly.herawati@stikompoltek.ac.id)

<sup>c</sup> Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, [vinimulyani@gmail.com](mailto:vinimulyani@gmail.com)

### **ABSTRACT**

The author conducted this study is to determine the effect of service quality and savings deposit products on customer loyalty PT. BPR Light of Dawn Cirebon. The variable used in this research is service quality (X1) and savings deposit product (X2) which is independent variable or independent variable, while as dependent variable or dependent variable is customer loyalty (Y).

Keywords: Service Quality, Savings Savings Products, Customer Loyalty.

### **ABSTRAK**

Penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk simpanan tabungan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan produk simpanan tabungan (X2) yang merupakan variabel independent atau variabel bebas, sedangkan sebagai variabel dependent atau variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah (Y).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, produk simpanan tabungan, Loyalitas Nasabah

## PENDAHULUAN

Perbankan berperan dalam mendorong tingkat pertumbuhan ekonomi dan memperluas kesempatan kerja melalui penyediaan sejumlah dana pembangunan dan memajukan dunia usaha. PT. BPR Cahaya Fajar merupakan salah satu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah sebagai perantara keuangan (Financial Intermediary). Produk perbankan semakin lama semakin berkembang dalam jenis jasanya, begitu pula produk yang ditawarkan oleh PT. BPR Cahaya Fajar diantaranya adalah: Tabungan, Deposito, dan Kredit.

Persaingan usaha antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan yang kompetitif.

Berdasarkan apa yang terungkap di atas, maka PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon perlu diteliti untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Simpanan Tabungan terhadap Loyalitas Nasabah.”

Dari latar belakang tersebut di atas dapat diartikan kesimpulan bahwa masalah itu merupakan persoalan yang harus dipecahkan. Dengan penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon.
2. Bagaimana pengaruh produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon.
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah dalam menyimpan dana pada PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon.

Dari kerangka pemikiran yang telah diuraikan tersebut di atas maka penulis mengambil hipotesa sebagai berikut :

- H1: Diduga adanya pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah
- H2: Diduga adanya pengaruh positif dari Produk terhadap Loyalitas Nasabah.
- H3: Diduga adanya pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan dan Produk secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah.

## METODOLOGI

### Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat jenis variabel yang akan diuji berhubungan dengan keduanya, yaitu :

- a. Variabel Independen / bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ )

Variabel Independen yaitu variabel yang menjadi sebab atau berubahnya suatu variabel lain (variabel dependen). Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan (X1) dan produk simpanan tabungan (X2).

b. Variabel Dependen / terikat (Y)

Variabel Dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah (Y).

### Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah adalah penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan perusahaan. Ada faktor yang dipergunakan nasabah untuk menilai kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Kualitas pelayanan ini dikelompokkan sebagai variabel bebas pertama dengan simbol X1.

b. Produk

Produk adalah penilaian pelanggan terhadap karakteristik tertentu pada produk yang dijual perusahaan. produk ini dibagi menjadi Kualitas produk, Fitur produk, dan Desain Produk yang merupakan unsur-unsur penting bagi perusahaan untuk menarik perhatian konsumen. Selanjutnya produk dikelompokkan sebagai variabel bebas kedua dengan simbol X2.

c. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah adalah kecenderungan konsumen untuk membeli suatu produk secara konsisten. Loyalitas nasabah suatu jasa dapat diukur melalui empat perilaku pembelian konsumen yaitu:

1. Melakukan pembelian berulang.
2. Pembelian antar lini produk.
3. Pemberian rekomendasi ke orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Loyalitas nasabah ini dikelompokkan ke dalam variabel terikat dengan simbol Y.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Populasi merupakan "sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang

membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.” (Santoso & Tjiptono, 2002 : 79)

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif simpanan tabungan PT. BPR Cahaya Fajar Cirebon yang berjumlah 2.543 nasabah.

#### Sampel

Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan dua cara yaitu sampling random (*probability sampling*) dan sampling non-random (*nonprobability sampling*). Sampling random yaitu pengambilan sampel secara acak yang dilakukan dengan cara undian, atau tabel bilangan acak/random atau dengan menggunakan kalkulator/komputer.

Sedangkan sampling nonrandom atau disebut juga sebagai incidental sampling, yaitu pengambilan sampel tidak secara acak. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling kebetulan (*accidental*).

Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan penelitian, peneliti menggunakan rumus Slovin. Dengan taraf signifikan 0.1, maka besarnya sampel menjadi:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{2.543}{1 + 2.543 (0.1)^2}$$

$$n = 96$$

Supaya sampel yang dijadikan penelitian representatif, maka diperlukan jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian. Maka dari itu jumlah sampel yang diambil sejumlah 96 nasabah.

#### Sumber data penelitian

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuesioner, observasi, dan wawancara.

Untuk lebih jelasnya akan digambarkan satu persatu sebagai berikut :

- a. Kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada responden selanjutnya diwawancarai di lokasi penjualan untuk memudahkan pendataan.
- b. Observasi, yaitu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dengan jalan pengamatan dan pencatatan dengan pengamatan teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data.
- c. Wawancara, yaitu suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Ini merupakan proses tanya

jawab lisan. Dengan teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang mendukung pada masalah yang diteliti.

## Metode Analisa Data

### Uji hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang diajukan melalui uji regresi sederhana dan uji regresi berganda.

#### 1) Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variable independen dengan satu variable dependen (Sugiyono, 2004 : 204), persamaan umumnya adalah :

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi  
X = Subyek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.  
 $\alpha$  = Harga Y bila X = 0 ( harga konstan )  
e = Error  
 $\beta$  = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

#### 2) Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependen) digunakan Regresi Linier Berganda. Kualitas pelayanan dan

produk simpanan tabungan sebagai variable bebas (independen).

Sedangkan sebagai variable terikatnya (dependen) adalah loyalitas pelanggan. Hubungan fungsional antara variabel bebas dan variabel terikat tersebut dapat dituliskan dalam bentuk matematis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah  
X1 = Kualitas Pelayanan  
X2 = Produk  
 $\alpha$  = Bilangan konstanta  
 $\beta$  = Koefisien regresi

### a. Uji signifikansi hipotesis dan uji Ketepatan Model

1) Uji  $Y = \alpha + \beta X + e$   
Vali  
didas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Nilai signifikasi harus lebih kecil dari 0,1 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai korelatif/nilai product moment) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2001).

#### 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk/ variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ )  $>$  0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2001).

**b. Uji asumsi klasik**

1) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2001: 109), Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus

	r-hitung	r-tabel	Keterangan
x1.1	.569	0,169	Valid
x1.2	.599		Valid
x1.3	.659		Valid
x1.4	.707		Valid
x1.5	.732		Valid

diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang memberikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005).

2) Uji Multikolinieritas

Penyimpangan asumsi klasik yaitu adanya multikolinearitas dalam model yang dihasilkan artinya antara variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna.

Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multi kolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai tolerance dan VIF (variance inflation factor). Jika nilai Tolerance  $>$  0,10 dan VIF  $<$  10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut (Nugroho, 2005: 72).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pengujian Instrumen**

a. Uji validitas Variabel Kualitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan setiap butir pertanyaan melalui hasil *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS) versi 18 pada tabel berjudul *Item-Total Statistics*.

**Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Sumber : Hasil Yang diolah

Berdasarkan  $df = n - k$ , jadi  $df = 96 - 2 = 94$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0.1 maka r-tabelnya adalah 0,169. Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa

dari 5 butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, semua butir pertanyaan valid karena  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ .

## 2. Variabel Produk Simpanan Tabungan

**Tabel 2 Uji Validitas Variabel Produk**

	r-hitung	r-tabel	Keterangan
x2.1	.611	0,169	Valid
x2.2	.564	0,169	Valid
x2.3	.542	0,169	Valid
x2.4	.684	0,169	Valid

Sumber : Hasil Yang diolah

Berdasarkan  $df = n - k$ , jadi  $df = 96 - 2 = 94$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0.1 maka tabelnya adalah 0,169. Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa dari 5 butir pertanyaan pada variabel produk simpanan tabungan, semua butir pertanyaan valid karena  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ .

## 3. Variabel Loyalitas Nasabah

Sumber : Hasil yang diolah

Berdasarkan  $df = n - k$ , jadi  $df = 96 - 2 = 94$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0.1 maka tabelnya adalah 0,169. Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa dari 5 butir

**Tabel 5 Reliability Statistics Produk Simpanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.790	4

pertanyaan pada variabel loyalitas nasabah, semua butir pertanyaan valid

karena  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ . Karena semua butir pertanyaan dari ketiga variabel tersebut menunjukkan valid, maka data yang telah terkumpul tersebut dapat digunakan untuk analisa penelitian lebih lanjut.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (Keandalan) ialah ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan

**Tabel 4 Reliability Statistics Variabel Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.845	5

dengan pertanyaan. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ .

## 1. Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber: Data yang diolah

	r-hitung	r-tabel	Keterangan
y1	.631	0,169	Valid
y2	.633	0,169	Valid
y3	.621	0,169	Valid
y4	.619	0,169	Valid

Berdasarkan tabel 4 Reliability Statistics pada SPSS versi 18 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha  $0.842 > 0.60$ .

## 2. Variabel produk simpanan tabungan

Berdasarkan tabel 5 Reliability Statistics pada SPSS versi 18 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha  $0.790 > 0.60$ .

### 3. Variabel Loyalitas Nasabah

**Tabel 6 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.808	.809	4

Berdasarkan tabel 6 Reliability Statistics pada SPSS versi 18 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha  $0.808 > 0.60$ .

### Deskripsi data hasil penelitian

- 1) Dari hasil pengujian validitas, indikator instrument penelitian dari masing-masing variable yaitu kualitas pelayanan, produk simpanan tabungan dan loyalitas nasabah dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisa lebih lanjut.
- 2) Dari hasil uji Reliabilitas, indikator instrument penelitian dari masing-masing variable yaitu kualitas pelayanan, produk simpanan tabungan dan loyalitas nasabah dinyatakan reliable.
- 3) Dari hasil uji asumsi klasik (uji normalitas dan multikolinieritas) data penelitian dari masing-masing variable yaitu kualitas pelayanan, produk simpanan tabungan dan

loyalitas nasabah berdistribusi normal dan layak digunakan untuk uji model regresi.

- 4) Dari hasil uji hipotesis untuk kualitas pelayanan dan produk simpanan tabungan terhadap loyalitas nasabah sama-sama berpengaruh dan menunjukkan arah hubungan positif (+) yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan dan produk simpanan tabungan dianggap konstan maka akan diikuti oleh peningkatan loyalitas nasabah.

### PENUTUP

1. Berdasarkan hipotesis pertama kualitas pelayanan dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0.1 ,  $df = 94$  diperoleh  $T_{tabel}$  sebesar 1.291 dengan nilai  $t_{hitung}$  7.492. Selain itu kriteria pengujian dengan pendekatan p-value pada kolom  $sig = 0,000 < (\alpha) 0.1$  , maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 37,4% dan sisanya 63.6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dan dihipotesiskan.
2. Kemudian pada hipotesis kedua produk simpanan tabungan dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0.1 ,  $df = 94$  diperoleh  $T_{tabel}$  sebesar 1.291 dengan



---

nilai  $t_{hitung}$  9.854. Selain itu kriteria pengujian dengan pendekatan p-value pada kolom  $sig = 0,000 < (\alpha) 0.1$ , maka produk simpanan tabungan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 50.8% dan sisanya 40.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dan dihipotesiskan.

3. Sedangkan hipotesis ketiga kualitas pelayanan dan produk simpanan tabungan dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0.1,  $df = 94$  diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2.36 dengan  $F_{hitung}$  54.351. Maka kualitas pelayanan dan produk simpanan tabungan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 53.9% dan sisanya 46.1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dan dihipotesiskan.
1. produknya, dalam hal ini produk tabungan. Diharapkan di masa yang akan datang PT. BPR CAHAYA FAJAR dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya melalui produk yang ditawarkannya, sebagai contoh membuat produk baru untuk perencanaan biaya sekolah atau dana cadangan lainnyadengan produk tabungan yang bernama TAKA (Tabungan Berjangka).

## DAFTAR PUSTAKA

- Fauzan, M. Noor., Tri Gunarsih. *Pengaruh Produk dan Minat Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada produk AJB Bumiputera 1912)*. Jurnal, Surakarta
- Ghozali Imam (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Philip, Kotler., Keller K.L (2006). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Sujarwo, Sigit (2010). *Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan BRITAMA pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Semarang*. from <http://eprints.undip.ac.id/24767/1>

