BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian langsung dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung sebagai responden dalam penelitian ini. Kemudian peneliti mengolah data hasil penyebaran kuesioner berupa jawaban dari pernyataan-pernyataan yang telah disediakan dalam kuesioner tersebut. Data hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan aplikasi *software* IBM SPSS *Statistics 21 Developer* versi 21.0. Berdasarkan hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan:

A. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Pendanaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk pendanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Untuk nilai signifikan produk pendanaan lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_1 yang artinya kualitas produk pendanaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Tinggi rendahnya keputusan nasabah menabung dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas produk pendanaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk

pendanaan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah menabung. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas produk pendanaan maka semakin rendah pula tingkat keputusan nasabah menabung. Hal ini dibuktikan dengan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator kualitas produk pendanaan yaitu keunggulan produk, variasi produk, jaminan keamanan, ketentuan nisbah, dan kebutuhan nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pendanaan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari keputusan nasabah menabung, karena besar kecilnya kualitas produk pendanaan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya keputusan nasabah menabung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung adalah termasuk kualitas produk yang dilakukan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung sendiri juga telah menerapkan kualitas produk sesuai dengan teori seperti menyediakan produk yang unggul dan bervariasi, memiliki jaminan yang aman, kesesuaian nisbah bagi hasil, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan adanya variabel kualitas produk yang signifikan, jumlah nasabah menabung pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedy Trisnadi dan Agus Kusumaramdhani yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Studi Kasus pada PT Bank CIMB Niaga TBK Bintaro. Hasil penelitian dengan metode uji

analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa kualitas produk menjadi faktor dominan yang dapat berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung kembali nasabah.[78] Kajian penelitian oleh Muhammad Sof'an dan Supriyadi dengan judul Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kudus juga memberikan hasil bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah secara signifikan dengan metode uji regresi linier berganda.[79]

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap dan Juwita Anggraini dengan judul Pengaruh Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Studi Kasus Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih Unit Layanan Syariah. Dimana penelitian tersebut memberikan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung.[80] Kajian penelitian yang dilakukan oleh Ali Mahmudi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga yang membuktikan bahwa uji t kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga. Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

---

[78] Dedy Trisnadi dan Agus Kusumaramdhani, *"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Studi Kasus pada PT Bank CIMB Niaga TBK Bintaro",* Jurnal MIX, Volume 3, nomor 3, 2013, hlm. 374

[79] Muhammad Sof'an dan Supriyadi, *"Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kudus"*, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4, nomor 2, 2016, hlm. 255

[80] Zakaria Harahap dan Juwita Anggraini, *"Pengaruh Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Studi Kasus Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih Unit Layanan Syariah",* I-Finance, Volume 4, Nomor 1, 2018, hlm. 102

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Tumang Cabang Salatiga.[81]

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Farhana Aprilia Irfa'i dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, dimana pada penelitian tersebut memberikan hasil yang berbanding lurus setelah dilakukan pengujian statsistik dengan analisis linier berganda. Dari hasil uji F menunjukkan produk pendanaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.[82]

B. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Untuk nilai signifikan produk pembiayaan lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_1 yang artinya kualitas produk pembiayan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

---

[81] Ali Mahmudi, Skripsi: *"Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga"* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), hlm. 104

[82] Farhana Aprilia Irfa'i, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri*" (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015), hlm. 138

Tinggi rendahnya keputusan nasabah menabung dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas produk pembiayaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk pembiayaan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah menabung. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas produk pembiayaan maka semakin rendah pula tingkat keputusan nasabah menabung. Hal ini dibuktikan dengan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator kualitas produk pembiayaan yaitu *Caracter* (watak dan kepribadian), *Capacity* (kemampuan nasabah), *Capital* (modal nasabah), *Collateral* (jaminan pembiayaan), dan *Conditions* (keadaan ekonomi).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pembiayaan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari keputusan nasabah menabung, karena besar kecilnya kualitas produk pembiayaan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya keputusan nasabah menabung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung adalah termasuk kualitas produk yang dilakukan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung sendiri juga telah menerapkan kualitas produk sesuai dengan teori seperti menyeleksi permohonan pembiayaan, mengkonfirmasi perkembangan usaha terhadap aspek keuangan, melakukan penilaian atas pekerjaan nasabah, memperhatikan jumlah jaminan, dan melakukan pemantauan terhadap keadaan di sekitar lingkungan nasabahnya. Dengan adanya variabel kualitas produk yang signifikan, jumlah

nasabah menabung pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah. Pada penelitian tersebut memberikan hasil bahwa produk pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah.[83] Kajian yang dilakukan oleh Farhana Aprilia Irfa'i dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri memberikan hasil yang berbanding lurus setelah dilakukan pengujian statsistik dengan analisis linier berganda. Dari hasil uji F menunjukkan produk pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.[84] Penelitian yang dilakukan oleh Rudy Haryanto, Hotman Panjaitan, dan Ujianto dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya pada Keputusan Nasabah Menabung dengan Karakteristik Nasabah sebagai Variabel Moderating pada Perbankan Syariah memberikan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung pada perbankan syariah di Madura.[85]

---

[83] Bagja Sumantri, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah*", Jurnal Economia, volume 10, nomor 2, 2014, hlm. 141

[84] Farhana Aprilia Irfa'i, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri*" (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015), hlm. 138

[85] Rudy Haryanto dkk, *"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya pada Keputusan Nasabah Menabung dengan*

C. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRISyriah Kantor Kas Tulungagung

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Untuk nilai signifikan pelayanan lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_1 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Tinggi rendahnya keputusan nasabah menabung dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah menabung. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin rendah pula tingkat keputusan nasabah menabung. Hal ini dibuktikan dengan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (wujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari keputusan nasabah menabung, karena baik buruknya kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya keputusan

nasabah menabung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung adalah termasuk kualitas pelayanan yang dilakukan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung sendiri juga telah menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan teori seperti kesesuaian pelayanan dengan prinsip syariah, memiliki reputasi dan pelayanan prima, menjalin komunikasi dengan nasabah, memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, serta memiliki daya tanggap yang baik untuk melayani nasabah. Dengan adanya variabel kualitas pelayanan yang signifikan, jumlah nasabah menabung pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah. Pada penelitian tersebut memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta.[86] Kajian penelitian yang dilakukan oleh Ali Mahmudi dan Agus Waluyo dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga juga memberikan hasil bahwa uji t kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga. Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan

[86] Bagja Sumantri, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah*", Jurnal Economia, volume 10, nomor 2, 2014, hlm. 141

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Tumang Cabang Salatiga.[87]

D. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Pendanaan, Kualitas Produk Pembiayaan, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

Kualitas produk pendanaan, produk pembiayaan, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai F hitung> F tabel yaitu sebesar 45,591 >2,70 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

Hal ini berarti bahwa jika variabel produk pendanaan memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari produk pembiayaan dan pelayanan, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika kualitas produk pendanaan meningkat maka kualitas produk pembiayaan dan pelayanan juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Hasil penelitian ini, variabel produk pembiayaan mempunyai pengaruh lebih besar dari pada produk pendanaan dan pelayanan dalam pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta

[87] Ali Mahmudi, Skripsi: *"Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga"* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), hlm. 104

produk pembiayaan sebesar 0,406 sedangkan nilai Beta dari produk pendanaan sebesar 0,327 dan nilai Beta dari pelayanan sebesar 0,212.