

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
NASABAH DI BANK KB BUKOPIN Tbk. CABANG PEMBANTU
BOYOLALI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh:

Galang Pratama

NIM: 19.12.0128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2023

PERSETUJUAN

Nama : Galang Pratama

NIM : 19.12.0128

Program Studi : S1 Manajemen

Judul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Bank KB Bukopin Tbk. Cabang Pembantu Boyolali

Disetujui dan disahkan:

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Maret 2023

Pembimbing



Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si.
NIDN.0004036901

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen



Tri Ratna Pamitkasih, S.E., M.B.A
NIDN.0610119201

PENGESAHAN

Nama : Galang Pratama

NIM : 19.12.0128

Program Studi : S1 Manajemen

Judul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Bank KB Bukopin Tbk. Cabang Pembantu Boyolali

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapkan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 14 April 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si. (.)

Anggota : Aditya Lilian, S.M.B., M.M. (.)

Mengetahui
Ketua STIE Surakarta



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H
NIDN. 0625127401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
NASABAH DI BANK KB BUKOPIN TBK. CABANG PEMBANTU
BOYOLALI**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam satu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Boyolali, 17 Maret 2023

Yang memberikan pernyataan



Galang Pratama

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Pendidikan tidak menjamin kita menjadi sukses tapi pendidikan adalah kendaraan kita untuk menuju kesuksesan”

(Galang Pratama)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan, Keluarga besar saya yang selalu memberi semangat dan sahabat-sahabat yang selalu membantu dan menemani saya dalam keadaan suka maupun duka.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Bank KB Bukopin Tbk. Cabang Pembantu Boyolali” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati menyampaikan rasa terima kasih kepada:

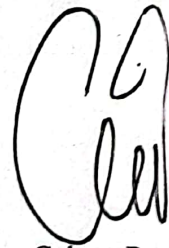
1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamitkasih, S.E., M.B.A Selaku Ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Dr. Christiawan Hendratmoko, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukannya.
4. Bapak dan ibu dosen/karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan selama 4 tahun.
5. Seluruh pegawai bank KB bukopin cabang pembantu Boyolali yang telah memberikan izin dan membantu peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Fanisa Aulia Rahmi yang telah memberi support dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat saya yang telah mendampingi saya, disaat suka mapupun duka serta memberi semangat dan dukungan untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dorongan dan semangat.
10. Semua pihak yang tidak bisa dipersebutkan satu-persatu.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki peneliti, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Boyolali, 17 Maret 2023



Galang Pratama

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1.Keputusan Menabung	11
2.Kualitas Produk	14
3.Kualitas Pelayanan	17
4.Tingkat Suku Bunga	22
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Penelitian	29
D. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek dan Waktu Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34

1. Studi Kepustakaan	34
2. Metode Kuesioner.....	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Teknik Analisis Data	37
1.Uji Instrumen Data	38
2.Uji Asumsi Klasik	39
3.Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.Uji Hipotesis	41
5. Koefisien Determinasi	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Sejarah Perusahaan	44
2. Logo Perusahaan.....	47
3. Visi dan Misi Perusahaan	47
4. Struktur Organisasi.....	48
D. Deskripsi Responden.....	52
E. Analisis Data.....	53
F. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Tingkat Suku Bunga Simpanan Bank	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. Skala Likert	35
Tabel 4. Definisi Operasional	36
Tabel 5. Deskripsi Responden.....	51
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 8. Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 12. Hasil Uji t.....	60
Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi (R).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2. Logo Bank KB Bukopin.....	46
Gambar 3. Struktur Organisasi Bank KB Bukopin Boyolali	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Output SPSS

ABSTRAK

GALANG PRATAMA, 19.12.0128, 70 HALAMAN. PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK KB BUKOPIN CABANG PEMBANTU BOYOLALI.

Persaingan lembaga keuangan khususnya perbankan dari waktu ke waktu semakin ketat, sehingga perbankan harus menciptakan strategi untuk mempertahankan dan menggaet nasabah baru untuk menabung di bank. Keputusan menabung adalah kecenderungan nasabah untuk memilih suatu produk dan mengambil tindakan yang berhubungan dengan pemilihan untuk tingkat kemungkinan nasabah melakukan penyimpanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung di bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner yang disebarakan kepada nasabah tabungan aktif selama 2 tahun terakhir, sampel yang diambil berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas (2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (3) Analisis regresi linier berganda dan (4) Uji Hipotesis yang terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 26. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Keputusan Menabung.

ABSTRACT

Galang Pratama, 19.12.0128. 70 page. The Influence of Product Quality, Service Quality and Interest Rates on Customer Saving Decisions at Bank KB Bukopin Boyolali sub-branch

Competition in financial institutions, especially banks, is getting tougher from time to time, so that banks must create strategies to retain and attract new customers to save at the bank. The decision to save is the customer's tendency to choose a product and take actions related to the selection for the level of possibility the customer makes a deposit. This study aims to analyze the influence of product quality, service quality and interest rates on saving decisions at KB Bukopin bank, Boyolali sub-branch.

Sampling in this study using purposive sampling technique. The data collection technique used is a questionnaire. Questionnaires were distributed to active savings customers for the last 2 years, the sample taken was 100 people. The analysis technique used is (1) Data instrument test consisting of a validity test and reliability test (2) Classical assumption test consisting of a normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test (3) Multiple linear regression analysis and (4) Hypothesis test which consists of the t test and the coefficient of determination. Data processing in this study uses the SPSS (Statistics Program for Social Science) version 26. Based on the results of the t test, it shows that the variables of product quality, service quality and interest rates have a significant effect on saving decisions.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Interest Rates, Saving Decisions.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sistem keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian. Sebagai bagian dari sistem perekonomian, sistem keuangan berfungsi mengalokasikan dana dari pihak yang mengalami surplus kepada pihak yang mengalami defisit. Apabila sistem keuangan tidak stabil dan tidak berfungsi secara efisien, pengalokasian dana tidak akan berjalan dengan baik sehingga dapat menghambat pertumbuhan ekonomi. Lembaga keuangan, khususnya perbankan mempunyai peran yang strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Berdasarkan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup seseorang.

Kelangsungan hidup perbankan berkaitan dengan DPK (dana pihak ketiga). Sumber dana pihak ketiga tersebut dapat berupa giro, deposito, dan tabungan nasabah perorangan atau badan usaha (Budi santosa, 2014:124). Sumber dana yang berasal dari pihak ketiga merupakan sumber dana yang cukup besar dan berpengaruh terhadap bank. Pertumbuhan dunia perbankan saat ini sangat pesat, banyak Bank-bank baru bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank-bank baru tersebut mengakibatkan persaingan antar bank dalam upaya memperoleh dana pihak ketiga dan mempertahankan dana pihak ketiga menjadi semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut bank dapat mengetahui

perihal apa saja yang menjadi keputusan nasabah menabung di bank. Assael dalam Priansa (2017:164) menyatakan bahwa keputusan menabung merupakan kecenderungan nasabah untuk memilih suatu produk dan mengambil tindakan yang berhubungan dengan pemilihan untuk tingkat kemungkinan nasabah melakukan penyimpanan. Dalam penelitian Jannah (2019) yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Bank Syariah (Studi Kasus pada BRI Syariah KC Semarang), menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Penelitian ini didukung oleh Setianto dkk (2022). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah. Berbagai pendekatan dilakukan bank untuk memperebutkan nasabah baik melalui peningkatan produk, pelayanan nasabah dan tingkat suku bunga simpanan. Nasabah sebagai pengambil keputusan, mempunyai banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan.

Banyaknya bank-bank konvensional yang ada, menuntut bank untuk lebih peka terhadap kebutuhan maupun perilaku nasabah sehingga nasabah tidak akan berpindah ke bank lain. Dalam upaya menarik dan mempertahankan nasabah untuk menabung di bank, dilakukan berbagai upaya, salah satunya yaitu penetapan tingkat suku bunga simpanan. Suku bunga merupakan balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya (Kasmir, 2015:154). Suku Bunga yang diberikan oleh bank kepada nasabah merupakan daya tarik bagi

masyarakat untuk melakukan penyimpanan uangnya di bank. Namun, bagi bank konvensional, ketidakstabilan suku bunga akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung karena nasabah sebagai pelaku dalam dunia perbankan akan lebih tertarik pada bank yang mampu memberikan balas jasa maupun nilai tambah yang lebih besar. Suku bunga yang tinggi akan mendorong investor untuk menanamkan dananya di bank daripada menginvestasikannya pada sektor produksi atau industri yang memiliki tingkat risiko lebih besar (Khalwaty, 2013:144). Suku bunga perbankan diatur oleh Bank Indonesia, penetapan suku bunga maksimal dibuat dengan memperhatikan serta mempertimbangkan keuntungan biaya di dalam penempatan nasabah pada tingkat suku bunga SUN(Surat Utang Negara). Bank Indonesia memutuskan mempertahankan tingkat suku bunga deposit sebesar 5,00%, yang dimana angka ini merupakan acuan setiap perbankan dalam memberikan tingkat suku bunga kepada nasabah yang ingin melakukan penyimpan di suatu perbankan. Angka tersebut hanyalah acuan yang mana setiap bank boleh menaikkan tingkat suku bunga sesuai dengan yang diinginkan perbankan, akan tetapi tetap memperhatikan persaingan bank, Kebutuhan dana oleh bank, kebijakan pemerintah dan hubungan bank dan nasabah. Di bawah ini tabel suku bunga simpanan perbankan yang ada di indonesia:

Tabel. 1 Tingkat Suku Bunga Perbankan

No	Nama Bank	Suku Bunga Simpanan	Jangka waktu
1	Bank KB Bukopin	5,25%	1 Tahun
2	Bank Jenius	4,00%	1 Tahun

3	J Trust Bank	4,75%	1 Tahun
4	Panin Bank	4,60%	1 Tahun
5	Bank Mayapada	5,25%	1 Tahun
6	Bank BRI	5,00%	1 Tahun
7	Mandiri	3,5%	1 Tahun
8	Bank BTN	5,00%	1 Tahun
9	Bank Jasa Artha	4,75%	1 Tahun
10	Bank DKI	5,50%	1 Tahun
11	OCBC NISP	4,00%	1 Tahun
12	Bank BCA	3,10%	1 Tahun
13	Bank Danamon	4,25%	1 Tahun
14	Bank Sinarmas	4,75%	1 Tahun
15	Bank DBS	5,25%	1 Tahun
16	Maybank	4,25%	1 Tahun
17	Bank Mega	4,25%	1 Tahun
18	Bank BNI	5,50%	1 Tahun
19	Bank Commonwealth	4,25%	1 Tahun
20	Bank UOB	4,25%	1 Tahun

Sumber: Data Sekunder diolah, 2023

Dengan adanya perbedaan tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh bank ini akan mendorong nasabah untuk menempatkan dananya di bank yang memberikan keuntungan suku bunga yang tinggi dari pada bank lain.

Produk merupakan suatu yang bersifat kompleks yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba yang didalamnya termasuk kemasan, harga, *prestise* perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima pembeli untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:4) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, jasa, acara, pengalaman, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Di suatu perbankan memiliki berbagai macam produk simpanan agar dapat menjadi pilihan nasabah sesuai dengan kebutuhan transaksi keuangan. Produk simpanan yang bervariasi akan mendorong nasabah untuk menabung sesuai dengan kebutuhan nasabah. Maraknya bank-bank yang ada di Indonesia dengan berbagai produk maupun hadiah yang dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat merupakan hal yang cukup variatif dalam dunia perbankan. Bagaimana cara untuk menarik nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah agar tidak pindah ke bank lain merupakan tantangan khusus bagi setiap bank.

Menurut Gitosudarmo (2008:155) Kualitas produk merupakan kemampuan dari suatu produk dalam menjalankan fungsinya. Kualitas produk juga dapat diartikan sebagai kesesuaian produk dengan harapan konsumen atas biaya yang harus ditanggung oleh konsumen apabila membeli barang tersebut. Dalam dunia perbankan produk yang berkualitas harus selalu diciptakan setiap waktu dan bervariasi agar dapat menarik calon nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama agar tidak pindah ke bank lain.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Sedangkan menurut Parasuraman (2013) Kualitas Pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perbankan. Kualitas pelayanan hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah, sehingga bank harus merumuskan kualitas pelayanan melalui sudut pandang nasabah tersebut. Nasabah dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Swastha, 2008:158). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah akan mendorong keputusan seorang nasabah untuk mempertahankan dananya di bank, sedangkan kurangnya perhatian/pelayanan bank terhadap nasabah akan berdampak pada ketidakpuasan nasabah sehingga dapat mengakibatkan seorang nasabah berpindah ke bank lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis khususnya dalam bidang jasa.

Bank KB Bukopin yang dulu namanya Bank Bukopin merupakan salah satu bank swasta yang tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain yang terus meningkat jumlahnya. Bank KB Bukopin yang mengusung tujuan untuk menjadi bank yang memberikan solusi jasa keuangan yang unggul dan *komprehensif* dalam memenuhi kebutuhan nasabah, terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi prioritas bagi bank KB Bukopin karena nasabah merupakan aset penting bagi bank. Selain itu, KB Bukopin berupaya memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan demikian diharapkan keputusan nasabah untuk menabung di KB Bukopin juga akan meningkat sehingga KB Bukopin akan tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain baik swasta maupun nasional.

Bank bukopin yang berganti menjadi bank KB Bukopin pernah terjadi permasalahan dalam *likuiditas*. *Likuiditas* merupakan kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya saat ditagih (Munawir 2008:71). Hal ini terjadi pada saat pandemi covid-19, bank KB Bukopin mengalami kasus *Rush Money*. *Rush money* adalah fenomena penarikan dana yang dilakukan oleh nasabah pemilik simpanan di bank. Isu *Rush money* ini disebabkan oleh berita *hoaks* yang disebar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga mengakibatkan adanya penarikan besar-besaran oleh nasabah yang memiliki tabungan di bank KB Bukopin sehingga *likuiditas* dari Bank KB Bukopin merosot, kondisi ini diperparah oleh kondisi *covid* yang sedang terjadi di indonesia dimana banyak nasabah kredit di bank KB Bukopin sulit

mengembalikan pinjamannya tepat waktu sehingga para debitur mengajukan *Restrukturisasi* (Keringanan pembayaran cicilan di bank/lesing). Kejadian *Rush money* hampir terjadi di semua cabang kantor Bank KB Bukopin, salah satunya Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali. Banyak nasabah menarik dana simpanannya, sehingga DPK (dana pihak ketiga) bank KB bukopin mengalami penurunan. Hal ini menandakan bahwa dana dari pihak ketiga merupakan sumber dana yang cukup besar dan berpengaruh terhadap bank. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK KB BUKOPIN Tbk. CABANG PEMBANTU BOYOLALI”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank KB Bukopin?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank KB Bukopin?
3. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank KB Bukopin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank KB Bukopin.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank KB Bukopin.
3. Mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank KB Bukopin

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta memberikan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sebagai bahan kajian bagi peneliti selanjutnya dalam dunia ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya dalam kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung nasabah.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali dalam rangka menyelidiki faktor apa saja yang membuat keputusan nasabah untuk menabung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Keputusan Menabung

a). Definisi keputusan menabung

Dalam proses jual beli, sebelum melakukan pembelian seseorang akan melakukan keputusan pembelian terlebih dahulu terhadap suatu produk. Keputusan adalah proses pemilihan satu tindakan dari dua atau lebih alternatif, yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu (Siregar, 2018). Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk (2008:485) mendefinisikan keputusan pembelian konsumen merupakan seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan perkataan lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Sebaliknya, jika konsumen tidak mempunyai alternatif untuk memilih dan benar-benar terpaksa untuk melakukan pembelian dan tindakan, maka keadaan tersebut bukan merupakan suatu keputusan.

Menabung adalah kegiatan menyimpan uang dicelengan, di kantor pos atau di bank dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang. Pengertian keputusan menabung sama dengan keputusan pembelian, keputusan menabung merupakan kecenderungan nasabah untuk memilih suatu produk dan mengambil tindakan yang berhubungan dengan pemilihan

untuk tingkat kemungkinan nasabah melakukan penyimpanan, Assael dalam Priansa (2017:164). Dalam konsep jual-beli posisi bank adalah sebagai penjual dan posisi nasabah sebagai pembeli. Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu akan memilih bank yang memberikan keuntungan/benefit yang lebih. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mendorong nasabah untuk memutuskan menabung. Dan bank sebagai penjual produk harus dapat membaca dengan baik peluang ini dengan segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah.

b). Tahapan Keputusan Menabung Nasabah

Dalam konsep jual-beli posisi bank adalah sebagai penjual dan posisi nasabah sebagai pembeli. Menabung merupakan kegiatan penggunaan produk tabungan oleh nasabah yang berperan sebagai pembeli dari jasa yang ditawarkan oleh bank sebagai penjual produk dan layanan. Keputusan menabung sama halnya dengan keputusan pembelian, proses keputusan pembelian konsumen yang dikemukakan Kotler (2009:204) terdiri dari lima tahapan yang dilakukan oleh seorang konsumen sebelum sampai pada keputusan pembelian dan selanjutnya pasca pembelian. Lima tahapan itu antara lain:

1) Pengenalan Kebutuhan

Proses pembelian dimulai saat pembeli mengenali sebuah masalah atau kebutuhan. Masalah atau Kebutuhan tersebut ini bisa timbul dari faktor internal maupun eksternal.

2) Pencarian Informasi

Konsumen yang tergugah akan kebutuhannya akan aktif untuk mencari informasi mengenai produk/jasa yang dibutuhkan.

3) Evaluasi alternatif

Dalam tahap ini, konsumen akan membuat preferensi atas merek-merek dalam kumpulan pilihan. Konsumen/nasabah akan berupaya memuaskan kebutuhan dan akan mencari manfaat tertentu dari produk/jasa tersebut.

4) Keputusan pembelian

Setelah melalui tahap evaluasi terhadap beberapa alternatif merek atau produk bank maka tiba giliran konsumen atau nasabah membentuk keputusan pembelian untuk memilih bank yang paling disukai.

5) Perilaku pasca pembelian

Setelah membeli produk/jasa, nasabah akan mengalami kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Tugas penjual/ perbankan tidak berakhir disaat konsumen membeli produk, melainkan akan berkelanjutan hingga proses pasca pembelian.

c). Indikator Keputusan Menabung

Indikator keputusan menabung menurut Kotler (1995:70) yang digunakan dalam penelitian dari Ayun sekar W (2018) diantara lain:

- 1) Menetapkan pilihan pada produk tabungan.
- 2) Keyakinan nasabah pada sebuah produk tabungan.
- 3) Rekomendasi produk dari orang lain.
- 4) Penggunaan produk secara berulang.

2. Kualitas Produk

a) Definisi kualitas produk

Produk adalah hal terpenting dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang akan ditawarkan ke pasar dan juga alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2009:4) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, jasa, acara, pengalaman, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Suatu produk dapat diterima pasar jika produk yang dibuat memiliki tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Produk berkualitas yang dihasilkan memiliki value yang lebih dibandingkan dengan produk dari pesaing.

Menurut Gitosudarmo (2008:155) Kualitas produk merupakan kemampuan dari suatu produk dalam menjalankan fungsinya. Kualitas produk juga dapat diartikan sebagai kesesuaian produk dengan harapan konsumen atas biaya yang harus ditanggung oleh konsumen apabila membeli barang tersebut. Dalam dunia perbankan produk simpanan yang berkualitas harus selalu diciptakan setiap waktu dan bervariasi agar dapat menarik calon nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama agar tidak pindah ke bank lain.

b) Indikator kualitas produk

Indikator kualitas produk menurut Indrasari (2019) yang digunakan dalam penelitian dari Septi Dwi Restia Budi (2020) diantara lain:

- 1) Kinerja (*Performance*), berhubungan dengan karakteristik dasar dari sebuah produk.
- 2) Daya tahan (*Durability*), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
- 3) Estetika (*Aesthetics*), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tapak, rasa, bau dan bentuk dari produk.
- 4) Keistimewaan Tambahan (*Features*) adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan nasabah terhadap produk,
- 5) Reliabilitas (*Reliability*) adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu.
- 6) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance with specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- 7) Kesan kualitas (*Perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

c) Produk Simpanan di Bank KB Bukopin

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam perbankan banyak produk simpanan yang dibuat agar nasabah dapat memilih jenis produk simpanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan

nasabah. Di bank KB Bukopin memiliki tiga kategori produk simpanan, berikut ini produk simpanan bank KB Bukopin yaitu:

1) Tabungan

Tabungan adalah produk simpanan yang sering dipakai oleh masyarakat umum, tabungan adalah produk simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet atau alat lainnya. Dengan Perkembangan teknologi saat ini, penarikan dan penyetoran tabungan tidak hanya lewat Customer Service namun bisa dilakukan lewat mesin ATM. Di bank KB Bukopin ada beberapa jenis produk tabungan antara lain Tabungan Siaga KB Bukopin Bisnis, Tabungan Siaga KB Bukopin Premium, KB Bukopin Prioritas, Tabungan Siaga KB Bukopin Rencana, Tabungan Siaga KB Bukopin Kerjasama, Tabungan Siaga Valas.

2) Deposito

Deposito adalah jenis simpanan uang di bank yang memiliki jangka waktu tertentu, umumnya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan bahkan lebih dari itu. Hal tersebut membuat dana yang disimpan hanya dapat diambil setelah jatuh pada tempo tersebut sesuai dengan kesepakatan. Deposito juga memiliki bunga yang lebih tinggi dari jenis tabungan yang lain karena ada tempo jangka waktu penarikan sesuai kesepakatan diawal. Di bank KB Bukopin terdapat produk simpanan deposito yaitu Deposito KB Bukopin Merdeka, Deposito KB Bukopin Rupiah dan Deposito KB Bukopin Valas.

3) Produk Simpanan Giro

Giro adalah produk simpanan bank yang bisa diambil setiap waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Di bank KB Bukopin memiliki produk Simpanan Giro yaitu Giro KB Bukopin Valas dan Giro KB Bukopin Rupiah

3. Kualitas Pelayanan

a) Definisi kualitas pelayanan

Menurut Kotler dalam Indrasari (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. pelayanan merupakan faktor penting untuk mendorong masyarakat untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perbankan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan konsumen kepada suatu perbankan dan begitupun sebaliknya. Faktor inilah yang membuat keputusan menabung nasabah menjadi tinggi.

Menurut Parasuraman (2013) definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Kualitas pelayanan hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah, sehingga bank harus merumuskan kualitas pelayanan sesuai dengan sudut pandang nasabah tersebut. Kualitas pelayanan ini bukan hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat berubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Dalam perubahan kualitas pelayanan ini, diperlukan hal untuk

menunjang prosesnya. Misalnya survei, observasi, dan pendapat atau *Feedback* tentang pelayanan yang telah diterima dari pelanggan.

b) Tujuan Pelayanan

Dari sebuah pelayanan yang diberikan perusahaan terdapat tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai sehingga apa yang diharapkan konsumen dapat terpenuhi. Tujuan pelayanan menurut William B Martin (2004) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan sikap positif, tujuannya adalah agar konsumen mempunyai harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.
- 2) Mendefinisikan kebutuhan konsumen, perusahaan hendaknya mengetahui semua kebutuhan konsumen sehingga dapat melayani dengan baik.
- 3) Menyiapkan kebutuhan konsumen, perusahaan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang ada.
- 4) Memastikan konsumen untuk kembali, dengan kepuasan yang diperoleh maka konsumen diharapkan kembali, bahkan akan menjadi iklan berjalan yang dapat menambah jumlah konsumen.

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan untuk mengimbangi harapan konsumen.

c) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah, sehingga bank harus merumuskan kualitas pelayanan sesuai dengan sudut pandang nasabah tersebut. Menurut Tjiptono (2012) ada beberapa faktor yang perlu menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyajikan layanan dengan kualitas terbaik kepada konsumen. Ada beberapa faktor yang dapat menjadi penilaian konsumen seperti keamanan dalam bertransaksi, ketepatan waktu dan lain-lain. Usaha ini dijalankan demi membentuk pandangan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam faktor tersebut, maka perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan, sehingga akan menghasilkan penilaian yang lebih baik menurut pandangan konsumen.

2) Mengelola ekspektasi konsumen

Terdapat banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian konsumen dengan banyak cara, salah satunya dengan memberikan janji yang berlebihan, dimana hal ini akan menjadi *boom waktu* bagi Perusahaan yang tidak bisa memenuhi janji tersebut. Hal ini karena banyaknya janji yang diberikan membuat ekspektasi konsumen semakin besar, sehingga perlu langkah yang lebih bijak untuk memberikan janji.

3) Mengelola kualitas pelayanan

Dalam hal ini, pengelolaan dilakukan dengan tujuan untuk memperkuat penilaian konsumen ketika mendapat pelayanan dan pasca mendapat pelayanan. Konsumen lebih memperhatikan “pelayanan seperti apa yang akan didapatkan dan pelayanan yang telah diterima” hal ini akan menghasilkan persepsi konsumen terhadap penyedia layanan berdasarkan pelayanan apa yang konsumen dapat.

4) Mendidik konsumen tentang layanan

Sebuah upaya mendidik mengenai layanan kepada konsumen/pelanggan yang bertujuan untuk merealisasikan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Konsumen akan mampu mengambil keputusan pembelian secara lebih baik serta memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.

5) Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari tingkatan atas sampai bawah. Budaya sendiri terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas

6) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal ini

sangat dibutuhkan untuk menghasilkan keberhasilan penyampaian pelayanan secara efektif dan efisien.

7) Menindaklanjuti pelayanan

Penindaklanjutan pelayanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek pelayanan yang sudah baik. Dalam hal ini, perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai pelayanan yang telah diterima, sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan dimata konsumen.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan

Service Quality Information System adalah sistem yang digunakan perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data tersebut berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif atau kualitatif dan internal atau eksternal serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan dan pesaing. Hal ini bertujuan untuk memahami suara pendapat konsumen mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan dari sudut pandang konsumen.

c) Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Sunyoto (2018) yang digunakan dalam penelitian dari Septi Dwi Restia Budi (2020) diantara lain:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- 2) Daya tangkap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff dan karyawan.
- 4) Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

4. Tingkat Suku Bunga

a). Definisi tingkat suku bunga

Dalam kegiatan operasional perbankan konvensional, bank menetapkan dua macam bunga, yaitu bunga simpanan dan bunga pinjaman. Bunga simpanan adalah biaya dana yang harus dikeluarkan bank untuk nasabah yang menyimpan dananya di bank sesuai dengan jenis simpanannya, sedangkan bunga pinjaman adalah pendapatan bank yang diterima dari nasabah kredit/peminjam yang telah meminjam dana dari bank sesuai dengan kesepakatan awal. Menurut Kasmir (2015:154) Suku bunga merupakan balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Sedangkan menurut Husmawanti dalam Yusra Nginang (2017) bahwa tingkat suku bunga

merupakan persentase yang ditetapkan oleh pihak perbankan dalam bentuk pengeluaran guna menarik dana dari masyarakat. Oleh karena itu, tingkat suku bunga selalu berubah-ubah sesuai dengan situasi ekonomi yang terjadi pada saat itu.

Tingkat suku bunga digunakan sebagai pendorong agar masyarakat mempunyai keinginan untuk menyimpan uangnya di bank. Jumlah tabungan nasabah akan ditentukan sesuai dengan tinggi rendahnya tingkat suku bunga yang diberikan bank. Semakin tinggi suku bunga simpanan maka semakin tinggi keinginan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank dan sebaliknya semakin rendahnya suku bunga akan mempengaruhi rendahnya keinginan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

b). Fungsi Suku bunga

Suku bunga merupakan balas jasa yang diberikan bank dengan prinsip konvensional yang telah menjual atau membeli produknya. Suku bunga memiliki beberapa fungsi, menurut Sunariyah (2004:81) fungsi suku bunga antara lain:

- 1) Sebagai daya tarik bagi nasabah yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan di bank
- 2) Sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian.
- 3) Sebagai alat yang digunakan pemerintah untuk mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.

c). Indikator Tingkat Suku Bunga

Indikator dari tingkat suku bunga menurut Kasmir (2015: 137-140) yang digunakan dalam penelitian Elisabet Tambunan dkk (2018) diantara lain:

1) Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan masyarakat, perbankan bersaing memberikan tingkat suku bunga yang lebih tinggi dari bank pesaing sesuai dengan jumlah tabungan dan kondisi ekonomi makro.

2) Hubungan baik

Pihak bank akan menggolongkan nasabah menjadi dua, yaitu nasabah prioritas dan nasabah reguler. Didasarkan pada keaktifan, loyalitas dan jumlah tabungan di bank.

3) Jangka waktu

Jangka waktu mempengaruhi tingkat suku bunga, karena semakin lama dananya tersimpan maka semakin tinggi suku bunga yang di dapatkan nasabah.

4) Jaminan pihak ketiga

Dalam menabung tentu saja nasabah ingin merasa aman ketika dananya disimpan di bank. Maka dari itu pemerintah membuat lembaga untuk menjamin simpanan nasabah yaitu LPS (lembaga penjamin simpanan). LPS akan mencakup tabungan nasabah jika terjadi permasalahan di bank sampai dengan 2 Milyar rupiah dengan syarat suku bunga yang diberikan bank tidak lebih dari aturan yang ditentukan pemerintah.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul penelitian	Variabel Independen	Hasil penelitian
1	Venny Adhita Octaviani (2020)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menabung di Bank	Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Produk ,Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank, sedangkan Promosi tidak Berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank.
2	Septi Dwi Restia Budi (2020)	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto	Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas produk, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah di KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

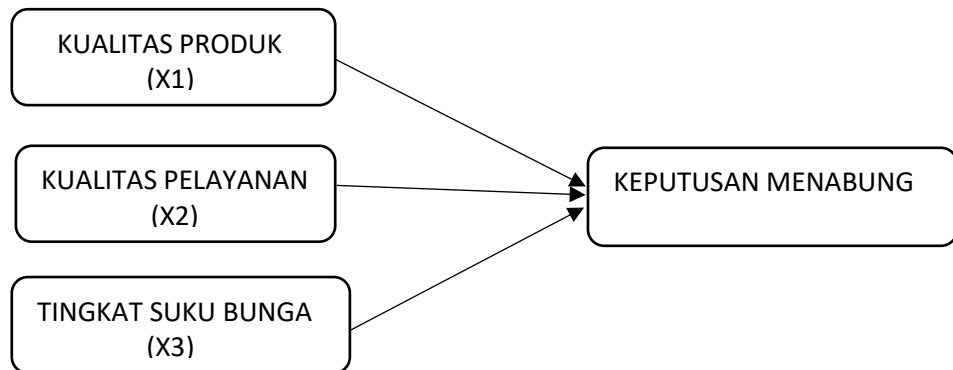
3	Elisabet Tambunan dan Nekko (2019)	Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Sinarmas Kc.Medan	Pelayanan Prima, Tingkat Suku bunga.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah.
4	Rahmat Setianto, Yesi Gusteti, dan Mayroza Wiska (2022)	Pengaruh Sistem Layanan, Tingkat Suku Bunga, Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung (Studi Kasus PT. BPR Dharma Nagari)	Sistem layanan, Tingkat Suku Bunga, Keamanan.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga dan Keamanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Menabung, sedangkan variabel Sistem Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menabung Nasabah.
5	Agustina Silvia Dani Hamid dan Yuyun Isbanah (2019)	Determinan Keputusan Menabung pada Nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk di Kota Kediri	Suku bunga, Inflasi, Pengetahuan, Lokasi.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel Suku Bunga dan Inflasi tidak berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah, sedangkan variabel Pengetahuan dan Lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di Bank

6	Ana Miftahul Jannah (2019)	Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Bank Syariah (Studi Kasus pada BRI Syariah KC Semarang)	Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menabung Nasabah.
7	Pramusinto Hanggar Djojo (2018)	Pengaruh Pelayanan, Mekanisme Pinjaman (LPS), Suku Bunga dan Undian Berhadiah terhadap Keputusan Menabung Si Raja di BPR Kartasura Saribumi	Pelayanan, Mekanisme Pinjaman (LPS), Suku bunga, Undian Berhadiah.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, mekanisme pinjaman (LPS), suku bunga dan undian secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung si raja.
8	Handika Pranata (2017)	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Menabung Nasabah Mudharabah Koperasi LKMS Meriani Manaf Sejahtera Syariah	Kualitas Produk	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara signifikan terhadap keputusan menabung nasabah
9	Diana Ulfa dan Utami Tri	Analisis Pengaruh Kualitas	Kualitas Produk, Kualitas Layanan,	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa

	Sulistyorini (2018)	Produk, Kualitas Layanan, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung Kembali (Studi pada PT. BPD Jawa Tengah kantor cabang pembantu Syariah UNISSULA)	Lokasi, Promosi.	kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah kembali pada PT.BPD Jawa Tengah kantor cabang pembantu Syariah UNISSULA
10	Abd Khaif Fase dan Dian Wahyuni (2020)	Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Bali	Bagi Hasil, Kualitas Produk.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serempak bagi hasil dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada bank syariah mandiri cabang Tanjung Balai dan secara parsial variabel bagi hasil berpengaruh lebih dominan daripada variabel kualitas produk.

Sumber: Data Sekunder diolah,2023

C. KERANGKA PIKIR



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Berdasarkan gambar diatas terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

1. Variabel dependen

Menurut Sujarweni dalam Monica (2021) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Keputusan menabung (Y).

2. Variabel independen

Menurut Sujarweni dalam Monica (2021) Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Tingkat suku bunga (X3).

D. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih diuji kebenarannya. Berdasarkan kajian pustaka, penelitian yang relevan dan kerangka berfikir diatas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Menabung

Dalam Penelitian Diana Ulfa dan Tri Sulistyorini (2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan, variabel Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Menabung Nasabah.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Handika Pranata (2017) yang meneliti Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Mudharabah Koperasi LKMS Meriani Manaf Sejahtera Syariah Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung

Dalam Penelitian Septi Dwi Restia Budi (2020) yang meneliti tentang variabel kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Ana Miftahul Jannah (2019) yang juga meneliti variabel kualitas pelayanan. Hasilnya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.

3. Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Menabung

Dalam penelitian Rahmat Setianto dkk. (2022) yang meneliti tentang pengaruh variabel tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Ellisabeth Tambunan dkk. (2019) yang meneliti tentang pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.
3. Tingkat Suku Bunga berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menabung nasabah di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali.

B. Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan data dalam kuesioner yang diisi oleh responden, sehingga hasil penelitian yang diperoleh hanya didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan dalam kuesioner yang disebar.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga, mengingat masih banyak faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keputusan menabung.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank KB Bukopin diharapkan dapat mampu meningkatkan kualitas produk yang dapat memberikan solusi keuangan bagi nasabah dan tentu saja sesuai dengan kebutuhan transaksi keuangan nasabah khususnya dalam produk simpanan. Ditambah perusahaan juga dapat membuat varian produk simpanan yang dapat menjangkau semua kalangan nasabah mulai dari pelajar sampai dengan pelaku bisnis.
2. Bank KB Bukopin diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam menggaet nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama. Perusahaan dapat meningkatkan pelayanan yang dapat diakses 24 jam sehingga para nasabah tidak khawatir dalam bertransaksi keuangan dalam setiap waktu. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi keuangan.
3. Bank KB Bukopin diharapkan dapat memberikan Suku Bunga simpanan terbaik kepada nasabah yang menyimpan dananya di bank KB Bukopin, sehingga nasabah mendapatkan benefit dan keuntungan finansial jika menabung atau menempatkan dananya di bank KB Bukopin daripada menginvestasikan dananya ke instrument investasi lain yang belum terjamin keamanannya. Selain tingkat suku bunga yang tinggi perusahaand dapat

memberikan hadiah sesuai dengan simpanan yang diberikan sehingga nasabah mendapatkan keuntungan yang lebih.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang berbeda dengan lebih menggunakan variabel-variabel bebas lainnya dan menggunakan ruang lingkup responden yang lebih besar dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amini, A. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aceh. *Skripsi*. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Audina Putribasutami, C., & Sista Paramita, R. A. (2018). Pengaruh pelayanan, lokasi, pengetahuan, dan sosial terhadap keputusan menabung di Ponorogo. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3), 157-172.
- Basu, Swastha. (2008). Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Budi, S.D.R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. *Skripsi*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Cattleyana, D., & Nur Holis, M. (2020). Modul bank dan lembaga keuangan lain. 1–72.
- Djojo, P.H (2018). Pengaruh Pelayanan, Mekanisme Pinjaman (LPS), Suku Bunga dan Undian Behadiah Terhadap keputusan Menabung Si Raja di BPR Kartasura Saribumi. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Cetakan Keenam. Yogyakarta: BPFE
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485.
- Hasmira. (2017). Pengaruh pelayan dan Keyakinan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit BRI Pelattoang Di Kabupaten Majene. *Skripsi*. Makasara: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar(UMM).
- Inayah, N. (2017). Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani). 1–6.
- Indrasari, Meithiana (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- .

- Jannah, A. M. (2019). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah. *Repository IAIN Salatiga*, 1–121.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi Cetakan keempat belas. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2001). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi. Jilid II. Edisi keenam. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Maisur, Arfan, M., & Shabri, M. (2015). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi*, 4(2), 1–8.
- Mustikawati, & Widowati. (2018). the Effect of Savings Products Knowledge, Bank Reputation, and Customers Perception on Deposit Interest Rate on the Customer Saving Decision. *Jurnal Nominal / Volume Vii Nomor 2*, VII(2).
- Muzayyanah, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira cabang Banjarnegara. *Skripsi*. Purwoekerto: IAIN Purwokerto.
- Nginang, Y. (2017). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Promosi Terhadap Perolehan Deposito Pada P.T. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Economix Volume 5 Nomor 1 Juni 2017*, 5(i), 52–63.
- Octaviani, V.A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank. *Jurnal Fokus, Vol 18, No 1* :135-140.
- Pranata, H. (2017). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan menabung nasabah mudharabah koperasi lkms meriani manaf sejahtera syariah. *Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Schiffman, Leon.G,& Kanuk, Leslie, (2018). Perilaku Konsumen. Edisi ketujuh. USA : Pearson,Prentice hall.
- Setianto,R & Gustesi Y & Wiska, M. (2022). Pengaruh Sistem Layanan, Tingkat Suku Bunga, Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung (Studi Kasus PT. BPR Dharma Nagari. *Jurnal Revolusi Indonesia, Vol 2, No.2* :189-200.
- Silvia, A., & Hamid, D. (2019). Determinan Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 1077–1086.

- Sudjoni. (1996). Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV. Alfabet.
- Sunariyah. (2004). Pengantar Pengetahuan Pasar Modal, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Syahrizal, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo. *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Tambunan, E. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung Di PT. Bank Sinarmas Kc Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(2), 393–405.
- Tjiptono, Fandy (2012) Strategi Pemasaran, edisi 3, Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, D., & Sulistyorini, U. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Kembali (Studi Pada PT BPD Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Syariah Unissula). *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 62–72.
- Wati, Y. (2019). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Menabung pada Bank BRI Syariah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sragen. *Skripsi*. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Widowati Ayun, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank dan Persepsi Nasabah Mengenai Tingkat Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).
- <https://www.cermati.com/artikel/rush-money-pengertian-penyebab-dan-dampaknya-yang-bikin-nger> Diakses pada 12 September 2022
- <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-likuiditas-fungsi-jenis-dan-contohnya/> Diakses pada 12 September 2022
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/stabilitas-sistem-keuangan/Pages/Ikhtisar.aspx#:~:text=Sistem%20keuangan%20memegan>

[g%20peranan%20yang,surplus%20kepada%20yang%20mengalami%20defisit](#). Diakses pada 10 September 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan kuisoner

LEMBAR PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/saudara(i) Responden

Di tempat

Dengan Hormat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Galang Pratama mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Fakultas Manajemen sedang melakukan penelitian di Bank KB Bukopin Tbk. cabang pembantu Boyolali. Adapun judul penelitian saya yaitu **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bank KB Bukopin Tbk. Cabang Pembantu Boyolali”**. Saya Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kousioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini.

Demikian saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Boyolali, 12 Januari 2023

Hormat saya

Galang Pratama

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin:

3. Usia :

- <20 Tahun
- 20 -30 Tahun
- >30 Tahun

4. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/POLISI/TNI
- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Karyawan
- Lain-lain:

4. Penghasilan :

- <2 Juta
- 2-5 Juta
- >5 Juta

5. Lama Menabung di Bank KB Bukopin cabang pembantu Boyolali:

- <2 Tahun
- 2-5 Tahun
- >5 Tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pilih salah satu jawaban pada skala 1 sampai 5 sebagai pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam menjawab pertanyaan yang diberikan berdasarkan keterangan sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Pernyataan kuesioner variabel Kualitas Produk (X1)

KUALITAS PRODUK							
NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Kinerja (<i>Performance</i>)	Bank KB Bukopin memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan tabungan					
2	Dimensi keistimewaan tambahan	Ketika saya membuka tabungan di bank KB Bukopin, saya mendapatkan gratis perlindungan jaminan asuransi diri					
3	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Biaya administrasi Tabungan Bank KB Bukopin sangat terjangkau					
4	Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specifications</i>)	Produk tabungan bank KB Bukopin menyediakan kebutuhan transaksi saya inginkan					
5	Persepsi kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	Keunggulan produk tabungan Bank KB Bukopin yang saya terima sesuai dengan yang ditawarkan					

3. Pernyataan kuesioner variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN							
NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS

1	Keandalan (<i>Realibility</i>)	Karyawan Bank KB Bukopin memberikan pelayan tepat waktu pada nasabah					
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan Bank KB Bukopin tanggap dalam melayani keluhan saya					
3	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	Karyawan Bank KB Bukopin melayani dengan sikap meyakinkan sehingga saya merasa aman menabung di Bank KB Bukopin					
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	Karyawan Bank KB Bukopin mendengarkan keluhan saya serta karyawan memberikan solusi atas permasalahan tersebut					
5	(Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>))	Fasilitas ruangan di Bank KB Bukopin terlihat nyaman, tenang dan bersih					

4. Pernyataan kuesioner variabel Tingkat Suku Bunga

TINGKAT SUKU BUNGA							
NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Persaingan	Bank Bukopin memberikan Tingkat suku bunga lebih baik dari bank pesaing					
2	Hubungan baik	Saya mendapat spesial rate suku bunga karena saya berhubungan baik dengan bank KB Bukopin					
3	Jangka waktu	Tingkat Suku Bunga tabungan yang diberikan sesuai dengan jangka waktu dan nominal tabungan saya					

4	Jaminan pihak ketiga	Saya mendapatkan suku bunga sesuai dengan ketentuan lembaga penjamin simpanan (LPS)					
---	----------------------	---	--	--	--	--	--

5. Pernyataan kuesioner variabel Keputusan Menabung

KEPUTUSAN MENABUNG							
NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Menetapkan pilihan pada produk tabungan	Saya memilih menabung di Bank KB Bukopin karena manfaat yang didapatkan sesuai dengan keinginan saya					
2	Keyakinan nasabah pada sebuah produk tabungan	Saya yakin menabung di bank KB Bukopin karena saya mendapatkan benefit/keuntungan yang tidak dapat dari bank lain.					
3	Rekomendasi produk dari orang lain	Dalam memilih perbankan, saya mendapatkan rekomendasi untuk menabung di Bank KB Bukopin dari orang lain.					
4	Penggunaan produk secara berulang	Saya akan menambah tabungan saya di Bank KB Bukopin untuk transaksi saya karena saya puas					