

# **PENGARUH PRODUK DANA TABUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK SULUTGO, TBK. CABANG CALACA**

**JESSICA BERNADETTE SETIAWAN  
SONTJE. M. SUMAYKU  
HARRY SUMAMPOUW**

*Abstract. the primary variable in this study is a savings product ( X ) and customer loyalty ( Y ) . This study aims to the effect of Product savings fund to customer loyalty of Bank SulutGo Calaca as branch offices. The method used is descriptive quantitative method ,approach using the Spearman rank correlation, to test the significance of the relation between variables and to measure the level of influence that occurs in variable savings products and customer loyalty. Research suggests that the relationship between variable savings product with customer loyalty obtain positive results or categorized as very strong. We hope this research can be used as a reference in subsequent research by developing a variety of other variables related to marketing.*

*Keywords: Savings Product , Customer Loyalty , Customer*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia dewasa ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan dalam hal ini bank sulit untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Banyak pesaing yang memberikan penawaran yang lebih menjanjikan keuntungan kepada nasabah adalah salah satu penyebab. Dalam usaha memenangkan pesaing tersebut maka kreativitas, inovasi, serta pengembangan teknologi merupakan hal yang wajib diperhatikan. Peranan teknologi dalam perkembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas pelayanan jasa perbankan sangatlah signifikan. Para

pengguna jasa perbankan di manjakan dengan berbagai macam fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan, sehingga kenyamanan dari pada nasabah pun sangat di perhatikan.

Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dan penyaluran dana. Penyaluran dana dengan tujuan untuk memperoleh penerimaan apabila telah dihimpun . penggunaan dana dari masyarakat perlu dilakukan dengan cara-cara tertentu sehingga efisien dan dapat disesuaikan dengan rencana penggunaan dana tersebut.

Hasil dari penghimpunana dana tersebut bank dapat melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan semua kegiatan perekonomian. Adapun berbagai usaha yang dilakuakn bank dalam upaya menghimpun dana masyarakat antara lain dengan menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, atau dalam bentuk lainnya.

Pemasaran merupakan suatu proses social dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas. Beberapa tahun belakangan ini, banyak perusahaan yang mengadopsi program manajemen mutu total (*total quality management / TQM*), yang dirancang untuk perbaikan kelanjutan produk, jasa, dan proses pemasaran mereka. Mutu mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan demikian terhadap kepuasan pelanggan / nasabah. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewahan jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Dengan demikian produk jasa yang bisa memuaskan adalah produk jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh

nasabah pada tingkatan cukup. Dalam konteks perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen dalam hal ini nasabah yang setelah menabung dengan menggunakan masing-masing produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang cenderung akan menyebabkan pelanggan berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap produk bank, sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) pelanggan yang tinggi.

Oleh karena itu, PT. Bank SulutGo Manado, Cabang Calaca, sebagai salah satu bank dengan tingkat kompetisi yang tinggi diantar bank-bank dan perusahaan lainnya perlu meningkatkan kualitas tabungan mereka melalui kenyamanan dari pada produk dana tabungan yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kesetiaan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian inidilakukan untuk mengetahui apakah Produk Dana Tabungan mempengaruhi loyalitas nasabah Bank SulutGo cabang Calaca ?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Produk Dana Tabungan**

Dalam pengembangan sebuah program untuk mencapai pasar perbankan yang diinginkan. menurut Zeithaml dan Bitner (2000 :

75)Menyangkut kepuasan konsumen makaSebuah perusahaan memulai dengan produk atau jasa yang dirancang untuk memuaskan keinginan nasabah.Mutu mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan demikian terhadap kepuasan pelanggan / nasabah.Para pimpinan harus merencanakan, mengembangkan dan mengelola produk perusahaan secara komperhensif sesuai dengan nasabah yang akan dituju. Produk adalah jumlah segenap kepuasan fisik dan psikologis yang diterima oleh nasabah sebagai pengguna sebuah produk. Menurut Tjibtono (2008 : 95), Sedangkan menurut Bilson (2001 : 30)produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh individu, rumah tangga maupun organisasi ke dalam pasar untuk di perhatikan, digunakan, dibeli maupun dimiliki. Dalam hal ini yang dimaksud “pasar” adalah para nasabah.produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk dapat di perhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau di konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Perusahaan yang berusaha memfokuskan kepada kepuasan nasabah harus cermat memperhatikan nilai tambah yang diberikan kepada produk melalui tingkat produk. Pengembangan suatu produk harus didasari oleh pertimbangan adanya pembagian produk, yaitu:

1. Produk inti (*core product*), yaitu manfaat atau jasa inti yang diberikan produk tersebut. Misalnya : nasabah menyimpan uangnya semata-mata tidak hanya untuk keamanan melainkan agar mendapatkan bunga bank atau uangnya dapat bertambah.
2. Produk berwujud (*tangible product*), yaitu karakteristik yang dimiliki produk tersebut berupa, mutunya, corak atau ciri-cirikhasnya, mereknya dan kemasannya. Misalnya : kartu ATM yang bisa dimiliki para nasabah untuk lebih mudah dalam melakukan transaksi dengan tingkatan model kartu yang sesuai tingkatan prioritas nasabah.
3. Produk tambah yang disempurnakan (*augmented product*), yaitu menggambarkan kelenkapan atau penyempurnaan dari produk inti. Misalnya : dengan menabung para nasabah secara otomatis diberikan pegangan buku yang disebut dengan buku tabungan yang menjadi pegangan para nasabah untuk memeriksa isi atau jumlah tabungan mereka.

## **Loyalitas Nasabah**

Loyalitas pelanggan sangat penting untuk dikenali pemasar dalam rangka menentukan strategi yang diperlukan untuk meraih, memperluas dan mempertahankan pasar. Menurut Sheth & Mittal dalam Tjiptono (2007:387) Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Banyak usaha yang dilakukan produsen untuk meningkatkan sikap loyalitas para konsumennya, diantaranya adalah dengan memenuhi kebutuhan dan ketersediaan produk secara lengkap. Terpenuhinya kebutuhan tersebut akan menimbulkan perasaan senang dan perasaan puas. Dan secara umum tidak setiap nasabah itu loyal karena pelanggan atau nasabah yang dikatakan loyal pun timbul melalui beberapa tahap dan setiap tahap memiliki kebutuhan khusus. Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan khusus tersebut, bank mempunyai peluang yang lebih besar untuk menjadikan nasabah itu loyal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif dengan menggunakan Pengujian Validitas dan Reliabilitas, untuk menguji

signifikansi hubungan antar variable serta untuk mengukur besarnya pengaruh yang terjadi antara besarnya pengaruh yang terjadi antara variable yang diteliti.

### **Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini adalah PT. Bank SulutGo, Tbk. cabang Calaca Jl. Sisingamangaraja No. 23 Manado. Sedangkan subyek penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank SulutGo, Tbk. Cabang Calaca, yang memiliki produk tabungan Bank SulutGo. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah PT. Bank SulutGo, Tbk.

### **Sumber Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini menggunakan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder.

### **Metode Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui tiga tahap penelitian, yaitu Studi Kepustakaan (*Library Research*), Studi Lapangan (*Field Research*), Observasi Non-partisipan.

Penelitian Lapangan dilakukan dengan cara : Kuesioner.

### **Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah : (1) produk dana tabungan adalah Sesuatu yang dapat di tawarkan ke dalam pasar untuk di perhatikan, dimiliki, atau dipakai sehingga dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan nasabah; (2) Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek dalam hal ini produk tabungan secara konsisten oleh nasabah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Korelasi**

keunggulan dalam bersaing guna memenangkan persaingan. Nasabah tidak akan menggunakan produk Bank dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, senantiasa berusaha untuk memiliki bank tanpa ada manfaat dan nilai dari suatu produk yang ditawarkan. Manfaat tersebut dikomunikasikan dan disampaikan melalui atribut produk. Apabila atribut produk dapat memuaskan nasabah, pada akhirnya akan menciptakan loyalitas nasabah. Penanganan atribut produk tersebut berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan nasabah yang diharapkan akan meningkatkan loyalitas nasabah dimasa yang akan datang.

Hasil perhitungan koefisien korelasi yang memberikan petunjuk tentang hubungan produk tabungan dengan loyalitas nasabah PT. Bank

SulutGo, Tbk Cabang Calaca, yaitu sebesar  $r = 0,248$ . Jelas bahwa nilai koefisien ini bertanda positif, sehingga hal itu memberikan petunjuk adanya hubungan antara produk tabungan dengan loyalitas nasabah pada PT. Bank SulutGo, Tbk cabang calaca

Dari hasil penelitian yang dilakukan terbukti bahwa data tersebut reliable,.Menurut Arikunto (1998 : 170), reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. *Reliable* artinya terpercaya, dapat dipercaya, sehingga dapat di andalkan. variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di bank SulutGo Cabang Calaca. Pihak bank sangat memperhatikan pentingnya atribut produk tabungan yang meliputi kualitas produk, fitur produk, desain produk, merek, jaminan dan harga. Hasil dari kategori tanggapan responden pada atribut produk menunjukkan bahwa bank SulutGo Cabang Calaca telah mencapai loyalitas nasabah yang cukup baik.

Berdasarkan hasil pengujian (uji t), juga dapat diketahui bahwa variable independen (produk tabungan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dari perhitungan statistic uji t diatas ternyata  $t_{hitung}$  12,47 yang berarti  $> t_{0,05 (65)} = 1,66$ . Hasil pengujian adalah menolak  $H_0$  yang tidak berpengaruh dan menerima  $H_a$  yang menyatakan berpengaruh.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh seluruh Variabel Bebas / Produk Tabungan (X) terhadap Variabel Terikat / Loyalitas Nasabah (Y). untuk mengetahui derajat determinasi (koefisien penentu) diperoleh dengan cara :

$$KP = (r_s)^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,84^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,705 \times 100\%$$

$$KP = 70,5\%$$

Dengan demikian nilai koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,84 dan nilai koefisien determinasi atau koefisien penentu  $r^2$  sebesar 0,705 atau 70,5%. Ini memberikan petunjuk bahwa hubungan produk tabungan dan loyalitas nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Calaca ternyata sangat kuat, yaitu sebesar 0,84. Besar penentu (determinasi) yakni 0,705 atau 70,5% memberi petunjuk bahwa loyalitas nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Calaca 70,5% di pengaruh oleh produk tabungan yang di berikan perusahaan. Sedangkan 24,5% lainnya ditentukan oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian. (faktor yang tidak diteliti antara lain, pelayanan, kepuasan nasabah, fasilitas perusahaan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh produk tabungan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank SulutGo Cabang Calaca, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa variable produk tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sesuai dengan pemaparan dalam bab IV (hasil dan analisis), dapat diperhatikan bahwa hubungan antara produk tabungan dengan loyalitas rendah atau kurang kuat, tetapi memiliki pengaruh yang sangat signifikan atau kuat. Sehingga dengan meningkatkan produk tabungan, maka loyalitas nasabah akan meningkat. Hal ini dapat menjawab masalah penelitian yang telah di uji dalam penelitian ini serta didukung teori- teori yang melandasi penelitian ini, dengan hasil :

1. Hasil tanggapan responden terhadap atribut produk tabungan di Bank SulutGo termasuk kategori Baik/Tinggi.
2. Hasil tanggapan responden mengenai loyalitas nasabah di Bank SulutGo termasuk kategori Baik/Tinggi.

Hasil penelitian koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,84 dan nilai koefisien determinasi atau koefisien penentu  $r^2$  sebesar 0,705 atau 70,5%. Ini memberikan petunjuk bahwa hubungan produk tabungan dan

loyalitas nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Calaca ternyata sangat kuat, yaitu sebesar 0,84. Besar penentu (determinasi) yakni 0,705 atau 70,5% memberi petunjuk bahwa loyalitas nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Calaca 70,5% di pengaruh oleh produk tabungan yang di berikan perusahaan. Sedangkan 24,5% lainnya ditentukan oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian. (faktor yang tidak diteliti antara lain, pelayanan, kepuasan nasabah, fasilitas perusahaan).

Dengan demikian berkaitan dengan hasil penelitian ini, maka pengaruh produk tabungan terhadap loyalitas nasabah mempengaruhi nasabah untuk tetap loyal.

## **SARAN**

Saran praktis dimunculkan berdasarkan teori-teori yang telah dibangun dan didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh. Hasil pengujian analisis dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan referensi dan informasi bagi penyusunan rencana strategis untuk PT. Bank SulutGo cabang calaca. Dengan hasil penelitian yang positif terhadap pengaruh produk tabungan dengan loyalitas nasabah, maka kebijakan manajerial yang dapat dilakukan adalah meningkatkan produk tabungan dengan baik agar terciptanya para nasabah yang loyal menjadi lebih banyak. Dengan upaya strategis dalam kaitannya dengan meningkatkan produk tabungan ialah

memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses maupun melakukan transaksi. Lebih memperhatikan kebutuhan yang diharapkan nasabah. Serta terus mempertahankan kinerja mesin ATM untuk meminimalisir munculnya masalah/gangguan system ketika nasabah bertransaksi karena hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan dan loyalitas nasabah terhadap produk tabungan, dan terakhir dari segi kualitas pelayanan juga perlu di tingkatkan seperti halnya membuka *counter cashier/customer service* apabila antrian banyak sehingga para nasabah tidak perlu menunggu begitu lama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S, 1998. **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik**, Jakarta: Bina Aksara.
- Bilson Simamora, 2001. **Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel**, Edisi pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2008. **Strategi Bisnis Pemasaran**. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, 2007.**Strategi**  
**Pemasaran**.Edisi ke dua,  
penerbit Andi, Yogyakarta.  
Zeithalm, Valerie. A and Bitner  
Marry. Jo, 2003.*Service*

*Marketing*.Mc Graw Hill Inc  
Int'l. Edition: New York.

<https://www.banksulutgo.c>  
[o.id/](https://www.banksulutgo.c)