

# Factors Affecting Customer Decisions To Save At Bank Mandiri Taspen Manna Branch Office Bengkulu Selatan

*by Journal Of Indonesian Management*

---

**Submission date:** 29-Dec-2021 11:20AM (UTC+0900)

**Submission ID:** 1736187338

**File name:** 19.\_marzan.doc (2.95M)

**Word count:** 4015

**Character count:** 27969

## Factors Affecting Customer Decisions To Save At Bank Mandiri Taspen Manna Branch Office Bengkulu Selatan

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan

Marzan <sup>1)</sup>; Ahmad Soleh <sup>2)</sup>; Ida Ayu Made E.G <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [marzanruslan125@gmail.com](mailto:marzanruslan125@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [28 November 2021]

Revised [1 Desember 2021]

Accepted [25 Desember 2021]

#### KEYWORDS

Location, Service Quality,  
Product Quality, Saving  
Decision.

<sup>5</sup> This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah <sup>5</sup> menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan. Sampel dalam penelitian ini 100 orang nasabah yang <sup>14</sup> menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan. Teknik pengambilan sampel adalah teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis <sup>33</sup> yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier <sup>29</sup> menunjukkan  $Y = 8,281 + 0,186X_1 + 0,397 X_2 + 0,235 X_3 + e$ . Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada <sup>23</sup> Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar <sup>19</sup> 0,018 lebih kecil dari 0,05. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank <sup>24</sup> Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Keputusan nasabah <sup>34</sup> menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of location, service quality and product quality on customer decisions to save at Bank Mandiri Taspen Sub-Branch Office Manna Bengkulu Selatan. The sample in this study was 100 customers who saved at Bank Mandiri Taspen, Manna Bengkulu Selatan Sub-Branch Office. The sampling technique is accidental sampling technique. The data was collected using a questionnaire and the analytical method used was multiple linear regression, determination test and hypothesis testing. The results of multiple linear regression analysis show  $Y = 8,281 + 0,186X_1 + 0,397 X_2 + 0,235 X_3 + e$ . Location has a significant influence on customer decisions to save at Bank Mandiri Taspen Sub-Branch Office Manna Bengkulu Selatan <sup>6</sup> this is evidenced by a significant value of 0.018 which is smaller than 0.05. Service quality has a significant influence on customer decisions to save at Bank Mandiri Taspen, Manna Bengkulu Selatan Sub-Branch Office, <sup>6</sup> this is evidenced by a significant value of 0.000 which is smaller than 0.05. Product quality has a significant influence on customer decisions to save at Bank Mandiri Taspen, Manna Bengkulu Selatan Sub-Branch Office, this is evidenced by a significant value of 0.001 which is smaller than 0.05. Location, service quality and product quality jointly have a significant effect on customer decisions to save at Bank Mandiri Taspen Sub-Branch Office Manna Bengkulu Selatan, this is evidenced by a significant value of 0.000 which is smaller than 0.05.

## PENDAHULUAN

Menurut Sinungan (2015:87) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan seperti faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi. Faktor pelayanan merupakan faktor layanan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, memberikan layanan yang lebih berkualitas di bandingkan dengan pesaing secara konsisten. Bank akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya seperti: Karyawan sangat ramah dan cekatan, fasilitas yang sangat lengkap dimana apabila nasabah ingin menabung.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lokasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung. Lokasi juga merupakan suatu hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan perbankan karena lokasi yang mudah di

akses akan memudahkan para nasabah untuk menerima pelayanan dari bank baik untuk menabung ataupun meminjam. Kualitas produk juga menjadi suatu alasan bagi nasabah dalam mengambil keputusan menabung.

Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan yang bergerak di bidang perbankan, merupakan salah satu bank yang ada di Kabupaten Bengkulu Selatan yang memiliki banyak layanan baik layanan tabungan maupun layanan kredit usaha. Bank Mandiri Taspen atau Mantap menyediakan berbagai jenis tabungan seperti Tabunganku, Tabungan Simantap Berjangka, Tabungan Simantap, Tabungan Simantap Pensiun dan Deposito. Dalam membangun sebuah usaha diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan tersebut akan berlokasi. Letak atau lokasi perusahaan sering disebut sebagai tempat kegiatan perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari. Lokasi bank yang strategis akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan akses terhadap bank tersebut. Kedekatan bank dengan beberapa tempat tujuan wisata atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan. Lokasi mempunyai kekuatan untuk mensukseskan ataupun menghancurkan strategi perusahaan.

Oleh karena itu, penyedia jasa harus benar-benar memberikan pertimbangan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan, dan peraturan di masa mendatang. Selain itu hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perbankan, adalah bagaimana pihak bank dapat menarik nasabah dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para nasabah puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Tentu saja tujuannya tidak lain adalah untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpaling menggunakan produk atau jasa dari perusahaan lain.

Pelayanan juga sangat perlu diperhatikan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan. Berbagai usaha telah dilakukan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan mulai dari pemilihan tempat yang strategis dan mudah diakses dengan menyediakan ruangan ber AC, menata ulang ruang tunggu serta menata tempat formulir, brosur, dan pamflet agar nasabah merasa nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah menurunnya keputusan menabung dari nasabah dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan yang terlihat dari ruang tunggu yang kurang memadai dikarenakan jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi karena pada saat Pandemi Covid-19 ini dianjurkan untuk selalu menjaga jarak sehingga tidak bisa duduk berdekatan. Hal lain juga terlihat dari masih adanya penumpukan nasabah pada saat antri. Untuk lokasi juga terjadi permasalahan karena lahan parkir yang kurang memadai pada saat nasabah banyak yang mengunjungi bank, dan petugas atau penjaga keamanan juga kewalahan karena harus dilakukan pengecekan suhu sebelum nasabah memasuki kawasan bank.

Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan.

## LANDASAN TEORI

### Lokasi

Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen. Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2015:96). Sedangkan menurut (Swastha dan Handoko, 2016:187) mengemukakan bahwa lokasi (place) menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produknya dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen

### Kualitas Pelayanan

Stemvelt (2016:210) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi keputusan nasabah menabung. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

## Kualitas Produk

Menurut Handoko (2015):142, "Kualitas adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan." Berdasarkan pendapat ini diketahui bahwa kualitas barang ditentukan oleh tolak ukur penilaian. Semakin sesuai dengan standar yang ditetapkan dinilai semakin berkualitas.

## Keputusan Menabung

Menurut Kotler (2016:212) mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.

## METODE PENELITIAN

### Analisis Regresi Berganda

Metode analisis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan sekaligus hipotesa-hipotesa yang diajukan dalam penelitian. Untuk analisis statistiknya menggunakan analisis regresi berganda yaitu persamaan regresi yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih (Ghozali, 2017:43).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah lokasi dan kualitas pelayanan sedangkan untuk variabel dependen adalah kepuasan. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2015:77) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan menabung  
a = konstanta  
b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = koefisien regresi  
X<sub>1</sub> = lokasi  
X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan  
X<sub>3</sub> = Kualitas produk  
e = error

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### Pengujian Hipotesis Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2017: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2017: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama).



1. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 8.281                       | 3.355      |                           | 2.468 | .015 |
|       | Lokasi             | .186                        | .077       | .223                      | 2.398 | .018 |
|       | Kualitas pelayanan | .397                        | .073       | .478                      | 5.428 | .000 |
|       | Kualitas produk    | .235                        | .070       | .250                      | 3.348 | .001 |

a. Dependent Variable: Keputusan menabung

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21.00 maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 8,281 + 0,186X_1 + 0,397 X_2 + 0,235 X_3 + e$$

Keterangan :

|                |   |                            |
|----------------|---|----------------------------|
| Y              | = | Keputusan nasabah menabung |
| X <sub>1</sub> | = | Lokasi                     |
| X <sub>2</sub> | = | Kualitas pelayanan         |
| X <sub>3</sub> | = | Kualitas produk            |
| e              | = | error                      |

1. Nilai konstanta 8,281 mempunyai arti bahwa apabila variabel Lokasi (X<sub>1</sub>), Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Produk (X<sub>3</sub>) dianggap tetap maka variabel Keputusan nasabah menabung (Y) akan tetap sebesar 8,281
2. Pengaruh Lokasi (X<sub>1</sub>) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> (Lokasi) adalah sebesar 0,186 dengan asumsi apabila X<sub>1</sub> (Lokasi) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka Y (Keputusan nasabah menabung) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,186 kali.
3. Pengaruh Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> (Kualitas pelayanan ) adalah sebesar 0,397 dengan asumsi apabila X<sub>2</sub> (Kualitas pelayanan ) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka Y (Keputusan nasabah menabung) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,397 kali.
4. Pengaruh Kualitas produk (X<sub>3</sub>) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel X<sub>3</sub> (Kualitas produk) adalah sebesar 0,235 dengan asumsi apabila X<sub>3</sub> (Kualitas produk) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka Y (Keputusan nasabah menabung) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,235 kali.

12

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square :

Tabel 1. Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .729 <sup>a</sup> | .531     | .516              | 2.044                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Lokasi  
Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model adjust R square. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari adjust R square yaitu sebesar 0,516. Hal ini berarti bahwa X1 (lokasi), X2 (kualitas pelayanan) dan X3 (kualitas produk), memiliki kontribusi terhadap Keputusan nasabah sebesar 51,6 % sedangkan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Dari hasil perhitungan pada tabel 1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel X1 (Lokasi)**  
Hasil pengujian untuk variabel X1 (lokasi) menunjukkan thitung = 2,398 kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan level of signifikan ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - 3 = 100 - 3 = 97$ , diketahui nilai ttabel sebesar 1,660. Maka thitung lebih besar dari ttabel (2,398 > 1,660) dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Karena thitung > ttabel dan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,018 < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X1 (lokasi) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung (Y).
- Variabel X2 (Kualitas pelayanan)**  
Hasil pengujian untuk variabel X2 (kualitas pelayanan) menunjukkan thitung = 5,428 kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan level of signifikan ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - 3 = 100 - 3 = 97$ , diketahui nilai ttabel sebesar 1,660. Maka thitung lebih besar dari ttabel (5,428 > 1,660) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena thitung > ttabel dan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X2 (Kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung (Y).
- Variabel X3 (Kualitas produk)**  
Hasil pengujian untuk variabel X3 (kualitas produk) menunjukkan thitung = 3,348 kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan level of signifikan ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - 3 = 100 - 3 = 97$ , diketahui nilai ttabel sebesar 1,660. Maka thitung lebih besar dari ttabel (3,348 > 1,660) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena thitung > ttabel dan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X3 (Kualitas produk) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung (Y).

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh X1 (lokasi), X2 (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap Keputusan nasabah menabung (Y) maka digunakan uji F. berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 453.744        | 3  | 151.248     | 36.208 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 401.006        | 96 | 4.177       |        |                   |
|                    | Total      | 854.750        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Keputusan menabung  
b. Predictors: (Constant), Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Lokasi  
Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 10 diketahui nilai Fhitung = 36,208 sedangkan Ftabel ( $df_1=k-1=4-1=3$ , sedangkan  $df_2= n-k = 100-4=96$ ,  $\alpha = 5\%$ ) adalah sebesar 2,70, berarti diperoleh Fhitung > Ftabel ( $36,208 > 2,70$ ) sejalan dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai Fhitung > Ftabel dan tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukan bahwa secara bersama-sama X1 (lokasi), X2 (kualitas pelayanan) dan X3 (kualitas produk) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung (Y).

Berdasarkan hasil uji simultan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, antara Variabel-variabel bebas yaitu X1 (lokasi), X2 (kualitas pelayanan) dan X3 (kualitas produk) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Keputusan nasabah menabung (Y).

## Pembahasan

### Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Lokasi terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan, karena nilai signifikan sebesar 0,018 kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin strategis lokasi Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan maka Keputusan nasabah menabung juga akan semakin meningkat..

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Menurut Mariyaningsih dalam Wulandari, (2013:68) Lokasi adalah tempat kedudukan bank yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam keputusan menabung karena ada unsur kedekatan dan mudah dijangkau transportasi. Hal ini menggambarkan bahwa lokasi yang strategis akan mampu menarik perhatian nasabah untuk menabung pada bank tersebut, karena lokasi bank yang mudah dijangkau, dekat dengan pusat keramaian, dekat dengan sekolahan dan perkantoran akan lebih dipilih oleh nasabah untuk menabung.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan, karena nilai signifikan sebesar 0,000 kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan maka keputusan nasabah menabung juga akan semakin meningkat.

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan dapat dilihat dari ruang tunggu yang nyaman, penampilan karyawan yang bersih dan rapi. Hal lain juga terlihat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap nasabah selalu tepat waktu. Karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan selalu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan informasi yang jelas kepada nasabah. Nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang semua produk yang ditawarkan oleh bank serta karyawan tidak pernah membedakan pelayanan terhadap nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Assauri (2014:78) menyatakan para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah perusahaan, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan nasabah/ dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi nasabah, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata nasabah.

### Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan karena nilai signifikan sebesar 0,001 kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat kualitas produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan akan akan meningkatkan keputusan nasabah menabung. Produk-produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan memiliki keunggulan masing-masing, sehingga nasabah tetap setia untuk menggunakan produk tersebut. Produk Bank Mandiri Taspen



Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan seperti tabunganku, tabungan simantap berjangka, tabungan simantap, tabungan simantap pensiun, deposito simantap dan giro.

Kualitas produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan memiliki tingkat suku bunga yang bersaing sehingga nasabah tertarik untuk menabung sehingga nasabah merasa puas dengan tingkat keuntungan yang diberikan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan. Selain itu, Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan juga memberikan pelayanan ATM yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang lengkap seperti penarikan uang, transfer, pembeian dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kemudahan lain yang diberikan oleh Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan adalah dengan biaya administrasi yang rendah sehingga nasabah tertarik untuk menabungkan uangnya di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan dan selalu setia menggunakan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan untuk semua transaksi perbankannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Kotler dan Armstrong (2014:152), kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas produk yang ada di PT. Bank Bengkulu Cabang Mukumuko mampu memenuhi kebutuhan nasabah seperti imbalan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dan juga hadiah-hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah..

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil persamaan regresi berganda menunjukkan persamaan  $Y = 8,281 + 0,186X_1 + 0,397 X_2 + 0,235 X_3 + e$  dengan arah regresi positif, artinya apabila lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk mengalami peningkatan maka keputusan nasabah menabung juga akan meningkat.
2. Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05
4. Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05
5. Lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

### Saran

1. Kepada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan terus berupaya untuk menambah lahan parkir karena pada saat nasabah ramai berkunjung ke BNI KCP Bintuhan tempat parkir tidak memadai untuk menampung kendaraan nasabah.
2. Diharapkan kepada karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manna Bengkulu Selatan agar memberikan pelayanan maksimal terhadap nasabah meskipun pada saat ini terjadi pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk menjaga jarak. Dan juga menambah fasilitas seperti menambah kursi agar nasabah tidak perlu berdiri pada saat antrian

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Syofyan. 2014. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, Imam. 2017. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gitosudarmo, Indriyo, 2014, Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE – Yogyakarta



- Hadinoto, Soesanto. 2018. Strategi Pendanaan Bank dan Manajemen Pasiva. Jakarta: PT.Media Elex Komputindo
- Handoko, T. Hani. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, J. & Render, B. 2015. Operations Management. Tenth Edition. Pearson, New Jersey, USA.
- Kotler dan Keller. 2014. Prinsip-prinsip Marketing. Edisi Ketujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2014, Prinsip-prinsip Marketing, Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Lita, Ayu Kumara (2016) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Skripsi. Universitas Dehasn Bengkulu
- Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, 2017. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Oktaviani, Veni Adita. 2020. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank. Jurnal Fokus, Volume 18, Nomor 1,
- Pangestuti, Indah. 2020. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Samarinda. Jurnal Ekonomi Mulawarman Vol 4. No. 1
- Sinungan Moch Darsyah. 2015. Manajemen Dana Bank. Jakarta. Rineka Cipta.
- Stemvelt. Robert C.. 2016. (Diterjemahkan oleh Purwoko) Perception of Service Quality. Allyn and Bacon. Massachusetts.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, 2015. Pengantar Manajemen Pemasaran, Cetakan 1. Yogyakarta : Ust. Press.
- Sunyoto. Danang. 2014. "Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen". Cetakan Ke empat. Andi. Yogyakarta.
- Sutisna, 2014, Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, Bandung : Rosdakarya
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, T., 2016, Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta
- Tambunan, Monang Ranto. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank BCA Kota Medan (Studi Kasus Etnis Cina). Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1, No. 3,
- Tjiptono, Fandy, 2015, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Winardi. 2016. Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Wulandari, Selvi. 2013. Pengaruh Pembiayaan Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Muara Enim Terhadap Pendapatan Nasabah. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (lain) Bengkulu
- Yong. C.Z.. Yun. Y.W.. Loh. L.. 2016. (Diterjemahkan oleh Sutanto). The Quest for Global Q.....uality. Pustaka Delapratasa. Jakarta

# Factors Affecting Customer Decisions To Save At Bank Mandiri Taspen Manna Branch Office Bengkulu Selatan

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |                                                                       |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | journal.unismuh.ac.id<br>Internet Source                              | 4% |
| 2 | Submitted to UIN Walisongo<br>Student Paper                           | 2% |
| 3 | penerbitadm.com<br>Internet Source                                    | 2% |
| 4 | ojs.unik-kediri.ac.id<br>Internet Source                              | 1% |
| 5 | journal.pdmbengkulu.org<br>Internet Source                            | 1% |
| 6 | journal.trunojoyo.ac.id<br>Internet Source                            | 1% |
| 7 | eprints.iain-surakarta.ac.id<br>Internet Source                       | 1% |
| 8 | Submitted to Higher Education Commission<br>Pakistan<br>Student Paper | 1% |

|    |                                                                       |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<br>Student Paper | 1 %  |
| 10 | <a href="#">www.sciencegate.app</a><br>Internet Source                | 1 %  |
| 11 | Submitted to IAIN Salatiga<br>Student Paper                           | 1 %  |
| 12 | Submitted to Universitas Negeri Medan<br>Student Paper                | 1 %  |
| 13 | <a href="#">jurnal.unprimdn.ac.id</a><br>Internet Source              | 1 %  |
| 14 | <a href="#">garuda.ristekbrin.go.id</a><br>Internet Source            | 1 %  |
| 15 | Submitted to Universitas Jambi<br>Student Paper                       | 1 %  |
| 16 | <a href="#">proceeding.unpkediri.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 17 | Submitted to Universitas Respati Indonesia<br>Student Paper           | <1 % |
| 18 | <a href="#">lppm.indocakti.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 19 | <a href="#">repository.usu.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 20 | Submitted to Universitas Nasional                                     |      |

<1 %

---

21 [openjournal.unpam.ac.id](http://openjournal.unpam.ac.id)  
Internet Source

<1 %

---

22 Submitted to Sriwijaya University  
Student Paper

<1 %

---

23 [eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id)  
Internet Source

<1 %

---

24 [media.neliti.com](http://media.neliti.com)  
Internet Source

<1 %

---

25 [repository.pancabudi.ac.id](http://repository.pancabudi.ac.id)  
Internet Source

<1 %

---

26 Totok Dwi Prasetyo, Misti Hariasih, Herlinda Maya Kumala Sari. "Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja, Kompetensi Karyawan dan Pengalaman Kerja terhadap Promosi Jabatan pada Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Surabaya", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2017  
Publication

<1 %

---

27 Submitted to Universitas Merdeka Malang  
Student Paper

<1 %

---

28 [jurnal.bundamedia grup.co.id](http://jurnal.bundamedia grup.co.id)  
Internet Source

<1 %

---

29 [etd.iain-padangsidimpuan.ac.id](http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id)  
Internet Source



<1 %

30

[journal.feb.unmul.ac.id](http://journal.feb.unmul.ac.id)

Internet Source

<1 %

31

[repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id)

Internet Source

<1 %

32

[bkp.pertanian.go.id](http://bkp.pertanian.go.id)

Internet Source

<1 %

33

[jurnal.unpand.ac.id](http://jurnal.unpand.ac.id)

Internet Source

<1 %

34

[jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id](http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography On

# Factors Affecting Customer Decisions To Save At Bank Mandiri Taspen Manna Branch Office Bengkulu Selatan

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8