

## **PENGARUH MOTIVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SINARMAS SYARIAH PADANG**

**Oleh:**

1) Hesti Mayasari, 2) Nurlina, 3) Elly Wardiningsih  
1, 2,3) Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang  
hestimayasari27@gmail.com, nurlina1065@gmail.com,  
elly.wardiningsih@banksinarmas.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan secara satu per satu dan secara bersamaan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 82 orang nasabah yang menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dengan teknik *sampling* adalah *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara angket dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi. Penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linier berganda  $Y = 0,656 + 0,460 X_1 + 0,374 X_2 + e$ . Uji t menghasilkan motivasi nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Uji F menghasilkan motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,492 atau 49,2%.

Kata Kunci : Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Respon masyarakat yang semakin tinggi terhadap bank syariah ini, telah menimbulkan bermunculan berbagai bank syariah. Berdasarkan hal tersebutlah maka Bank Sinarmas yang

salah satu kantor cabangnya di Padang, pada awal berdirinya fokus pada sistim konvensional berusaha menampung aspirasi masyarakat terhadap kebutuhan bank syariah dengan mendirikan Bank Sinarmas Syariah. Kegiatan operasional Bank Sinarmas Syariah Padang

memulai kegiatan operasionalnya pada tahun 2013.

Berikut ini pada Tabel 1.1 dikemukakan perbandingan jumlah nasabah yang menabung di Bank Sinarmas Syariah konvensional dengan yang berlandaskan sistem syariah.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Jumlah Nasabah Menabung di**  
**Bank Sinarmas Konvensional**  
**Dengan Bank Sinarmas Syariah Padang**  
**Tahun 2013 –2015**

Th	Konvensional		Syariah	
	Jumlah	Growth (%)	Jumlah	Growth (%)
2011	4.389	-	-	-
2012	4.822	9,87	-	-
2013	5.307	10,06	755	-
2014	6.054	14,08	1.448	91,79
2015	6.946	14,73	811	-43,99

Sumber: Bank Sinarmas Syariah Padang (2016).

Dari Tabel 1. dapat dilihat Bank Sinarmas di Padang untuk konvensional dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kemudian jika dibandingkan dengan Bank Sinarmas Syariah Padang dari awal pendiriannya pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 mengalami fluktuasi dalam hal jumlah nasabah yang menabung. Kenaikan jumlah nasabah yang menabung terjadi pada tahun 2014, namun pada tahun 2015 terjadi penurunan jumlah nasabah yang menabung. Berbagai penyebab dapat mengakibatkan terjadinya penurunan keputusan menabung di Bank Syariah Sinarmas Padang, diantaranya adalah

motivasi dari nasabah dan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Sinarmas Padang.

Penyebab masih rendahnya motivasi nasabah untuk menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang adalah pendapatan bagi hasil yang tidak pasti bagi nasabahnya. Sehingga jika pendapatan yang dihasilkan dari pembiayaan yang disalurkan semakin kecil, maka bagi hasil yang diterima nasabahnya akan mengalami penurunan. Sedangkan untuk Bank Sinarmas Padang yang menerapkan sistem konvensional, maka nasabah akan tetap menerima bunga walaupun pendapatan yang dihasilkan dari kredit mengalami penurunan.

Penurunan jumlah nasabah juga disebabkan belum begitu baiknya kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sinarmas Syariah Padang kepada konsumennya. Misalnya, lamanya nasabah untuk melakukan transaksi keuangan akan menjadi pertimbangan bagi nasabah. Atau juga dikarenakan kurangnya daya tanggap nasabah untuk merespon keluhan nasabah untuk memberikan jawaban yang dapat memuaskan nasabah mengenai bagi hasil yang akan diterima nasabah yang menabung di Bank Sinarmas Syariah.

Akibat lebih lanjutnya dari motivasi nasabah dan kualitas pelayanan ini, tentunya nasabah akan mengevaluasi untuk

mengambil keputusan untuk terus melanjutkan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang atau beralih ke bank lainnya. Nasabah yang merasakan adanya keuntungan lebih yang mereka dapatkan dengan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dan mendapatkan kepuasan dari pelayanan, maka mereka akan mengambil keputusan untuk terus menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang. Sebaliknya nasabah yang merasakan keuntungan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, atau nasabah merasakan kualitas pelayanan bank tidak begitu baik, maka mereka akan mengambil keputusan untuk beralih ke bank lainnya.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh dari motivasi nasabah dan kualitas pelayanan bank terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang. Hasil penelitian ini penulis wujudkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.**

## 1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti, yaitu:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang?
3. Apakah motivasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1. Motivasi

Schiffman dan Kanuk (2008:72) mengemukakan motivasi merupakan tenaga

pendorong dalam diri individu yang memaksa mereka untuk bertindak. Schiffman dan Kanuk (2008:85) mengemukakan indikator motivasi konsumen yang terdiri dari:

1. Pemicu psikologis
2. Pemicu emosional
3. Pemicu kesadaran
4. Pemicu lingkungan

## 2.2. Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi dan Hamdani (2011:181) mengemukakan kualitas pelayanan adalah perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya (*expected service*). Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) mengemukakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. Berwujud (*tangible*).
2. Keandalan (*reliability*).
3. Daya tanggap (*responsiveness*).
4. Jaminan/kepastian (*assurance*).
5. Empati (*emphaty*).

## 2.3. Keputusan Konsumen

Keputusan konsumen menurut Kotler dan Keller (2010:184) adalah proses psikologis dasar yang memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-

benar membuat keputusan pembelian mereka. Kotler dan Keller (2010:184) mengemukakan indikator keputusan pembelian yang terdiri dari:

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku setelah pembelian

## 2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen

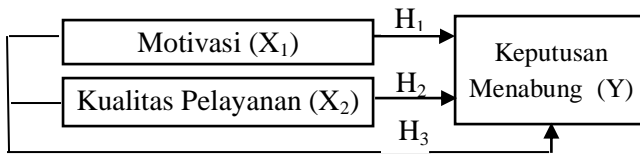
Tjiptono (2008:20) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, yaitu:

1. Pemrakarsa (*initiator*).
2. Pemberi pengaruh (*influencer*).
3. Pengambil keputusan (*decider*).
4. Pembeli (*buyer*).
5. Pemakai (*user*).
6. Motivasi.
7. Kualitas pelayanan.

## 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diteliti maka dikemukakan kerangka konseptual penelitian seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.1

**Gambar 1.**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



## 2.4. Hipotesis Penelitian

### 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub>. Diduga motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.

H<sub>2</sub>. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.

H<sub>3</sub>. Diduga motivasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk membuktikan ada/tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian ini.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah motivasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan menabung. Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran mengenai motivasi, kualitas pelayanan dan keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.

### 3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dari masing-masing variabel yang diteliti dikemukakan pada Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Pengertian	Indikator
Motivasi	Motivasi adalah tenaga pendorong dalam diri individu yang memaksa mereka untuk bertindak. (Schiffman dan Kanuk, 2008:72).	1. Pemicu psikologis. 2. Pemicu emosional. 3. Pemicu kesadaran 4. Pemicu lingkungan. (Schiffman dan Kanuk, 2008:85).
Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan adalah perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima ( <i>perceived service</i> ) dengan layanan yang sesungguhnya ( <i>expected service</i> ). (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:181)	1. Berwujud. 2. Keandalan. 3. Daya tanggap. 4. Jaminan/kepastian. 5. Empati. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:182).

Keputusan menabung	Keputusan konsumen adalah proses psikologis dasar yang memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelian mereka. (Kotler dan Keller, 2010:184)	1. Pengenalan masalah. 2. Pencarian informasi. 3. Evaluasi alternatif. 4. Keputusan pembelian. 5. Perilaku setelah pembelian. (Kotler dan Keller, 2010:184)
--------------------	--	---

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah nasabah yang menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang yang berjumlah 811 orang pada tahun 2015 (Bank Sinarmas Syariah Padang, 2016). penulis mengambil sampel 10% dari jumlah populasi, sehingga jumlah sampel penelitian yang digunakan adalah 82 orang nasabah yang menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Pengertian *simple random sampling* menurut Sarwono (2009:322) adalah unit-unit *sampling individual* yang dipilih secara random dan tidak menggunakan penggantian secara langsung dari seluruh populasi.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan data kualitatif dan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dilakukan dengan cara angket dan studi kepustakaan.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penelitian

#### 4.1.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian persamaan regresi linier berganda untuk pengaruh motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang dapat dilihat pada Tabel 4.1

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengujian**  
**Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.656	.382		1.714	.090
	Motivasi	.460	.099	.429	4.629	.000
	Kualitas Pelayanan	.374	.090	.386	4.167	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: Data diolah, 2017.

Dari Tabel 3., maka dapatlah dikemukakan bentuk persamaan regresi linier berganda untuk pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang, yaitu:

$$Y = 0,656 + 0,460 X_1 + 0,374 X_2 + e$$

Interprestasi dari persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang dihasilkan adalah 0,656. Maksudnya adalah tanpa adanya pengaruh motivasi nasabah dan kualitas pelayanan, maka keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang telah ada sebesar 0,656 satuan.
2. Nilai koefisien regresi yang dihasilkan untuk motivasi nasabah adalah 0,460. Maksudnya adalah setiap peningkatan 1 satuan motivasi nasabah mengakibatkan meningkatnya keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang sebesar 0,460 satuan.
3. Nilai koefisien regresi yang dihasilkan untuk kualitas pelayanan adalah 0,374. Maksudnya adalah setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan mengakibatkan meningkatnya keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang sebesar 0,374 satuan.

#### 4.1.2. Uji t

Hasil uji t untuk pengaruh motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara satu per satu terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.656	.382		1.714	.090
	Motivasi	.460	.099	.429	4.629	.000
	Kualitas Pelayanan	.374	.090	.386	4.167	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: Data diolah, 2017.

Dari Tabel 4., maka interpretasi hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t untuk pengaruh motivasi nasabah terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang menghasilkan nilai  $t_{hitung} 4,629 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai signifikansi  $0,000 < level\ of\ significant\ 0,05$ . Hasil uji t ini berarti  $H_1$  diterima untuk menyatakan motivasi nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Maka dapat diputuskan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
2. Hasil uji t untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang menghasilkan nilai  $t_{hitung} 4,167 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai

signifikansi  $0,000 < level\ of\ significant$   $0,05$ . Hasil uji t ini berarti  $H_2$  diterima untuk menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Maka dapat diputuskan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

#### 4.1.3. Uji F

Hasil uji F untuk pengaruh motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.564	2	5.782	40.225	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.355	79	.144		
	Total	22.919	81			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi

b. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Pada Tabel 5. diketahui nilai  $F_{hitung}$   $40,225 > F_{tabel}$  ( $82-3=79, \alpha = 0,05$ )  $3,11$  dan nilai signifikansi  $0,000 < level\ of\ significant$   $0,05$ . Hasil uji F ini berarti  $H_3$  diterima untuk menyatakan motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Maka dapat diputuskan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

#### 4.1.4. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi untuk pengaruh motivasi

nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang dapat dilihat pada Tabel 6. berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Pengujian Koefisien**  
**Determinasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.505	.492	.37913

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi

Sumber: Data diolah, 2017.

Pada Tabel 6. diketahui nilai koefisien determinasi  $0,492$ . Artinya bahwa variabel motivasi nasabah dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang sebesar  $49,2\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $50,8\%$  dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yaitu pemrakarsa, pemberi pengaruh, pengambil keputusan, pembeli dan pemakai (Tjiptono, 2008:20).

#### 4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data mengenai pengaruh motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara satu per satu dan secara bersamaan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang, maka pembahasan hasilnya adalah sebagai berikut:



#### **4.2.1. Pengaruh Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Menabung**

Motivasi nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang karena nilai  $t_{hitung} 4,629 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan bentuk pengaruhnya adalah positif dikarenakan nilai koefisien regresi motivasi nasabah bernilai positif yaitu 0,460. Hal ini berarti semakin baiknya motivasi nasabah berakibat kepada meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dan begitu pula sebaliknya. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan motivasi nasabah menabung dengan cara mempromosikan kebaikan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang melalui surat kabar.

#### **4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung**

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang karena nilai  $t_{hitung} 4,167 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan bentuk pengaruhnya adalah positif dikarenakan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,374.

Hal ini berarti semakin baiknya kualitas pelayanan berakibat kepada semakin meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dan begitu pula sebaliknya. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan Teller untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dan tepat.

#### **4.2.3. Pengaruh Motivasi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Secara Bersamaan Terhadap Keputusan Menabung**

Motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang karena nilai  $F_{hitung} 40,225 > F_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 3,11$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel motivasi nasabah dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang sebesar 49,2%, sedangkan sisanya sebesar 50,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yaitu pemrakarsa, pemberi pengaruh, pengambil keputusan, pembeli dan pemakai.

### **4.3. Implikasi Hasil Penelitian**

Implikasi dari hasil penelitian untuk motivasi nasabah, kualitas pelayanan dan keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang adalah sebagai berikut:

#### **4.3.1. Motivasi Nasabah**

Perbaikan untuk motivasi nasabah yang perlu dilakukan pada Bank Sinarmas Syariah Padang adalah nasabah menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang setelah membaca dari surat kabar yang menceritakan kebaikan menabung di Bank Syariah dengan nilai TCR terendah dari 8 pernyataan motivasi nasabah, yaitu 80,80%. Untuk mengetahui kebaikan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, maka pihak manajemen bank perlu mengundang wartawan agar dapat mempublikasikan melalui berita di surat kabar untuk menceritakan kebaikan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang. Selain itu, untuk meningkatkan motivasi nasabah menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, juga perlu mendorong nasabah untuk mengajak teman dan kenalannya untuk menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang karena mempunyai nilai TCR yang tertinggi yaitu 83,20%.

#### **4.3.2. Kualitas Pelayanan**

Perbaikan untuk kualitas pelayanan yang perlu dilakukan Bank Sinarmas Syariah Padang adalah Teller menyelesaikan transaksi dalam waktu yang

singkat dan tepat dengan nilai TCR terendah dari 10 pernyataan kualitas pelayanan, yaitu 80,20%. Untuk itu pihak manajemen bank perlu meningkatkan kemampuan dan keterampilan Teller untuk dapat menyelesaikan transaksi dengan nasabah dan jika perlu menambah jumlah Teller sehingga nasabah dapat terlayani dalam waktu singkat dan tepat. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Sinarmas Syariah Padang, juga perlu ditingkatkan peralatan teknologi yang dipakai Bank Sinarmas Syariah Padang untuk melayani konsumen karena mempunyai nilai TCR yang tertinggi yaitu 82,00%.

#### **4.3.3. Keputusan Menabung**

Perbaikan untuk meningkatkan keputusan nasabah menabung yang perlu dilakukan Bank Sinarmas Syariah Padang adalah nasabah mudah mendapatkan informasi mengenai laporan *funding* di Bank Sinarmas Syariah Padang, karena pernyataan ini menghasilkan nilai TCR terendah dari 10 pernyataan keputusan nasabah menabung yaitu 80,20%. Untuk itu pihak manajemen bank perlu melakukan publikasi secara terbuka kepada nasabah melalui selebaran yang dipampangkan di papan pengumuman bank sehingga nasabah dapat mengetahui bagi hasil yang mereka dapatkan. Selain itu, untuk meningkatkan keputusan nasabah menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, juga perlu ditingkatkan kemudahan nasabah untuk

mendapatkan informasi mengenai tabungan di Bank Sinarmas Syariah Padang karena mempunyai nilai TCR yang tertinggi yaitu 82,20%.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dikarenakan hasil uji t yang dilakukan menghasilkan nilai  $t_{hitung} 4,629 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan bentuk pengaruhnya positif karena nilai koefisien regresi motivasi bernilai positif yaitu 0,460.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dikarenakan hasil uji t yang dilakukan menghasilkan nilai  $t_{hitung} 4,167 > t_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 1,990$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan bentuk pengaruhnya positif karena nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,374.
3. Motivasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan

menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang dikarenakan hasil uji F yang dilakukan menghasilkan nilai  $F_{hitung} 40,225 > F_{tabel} (82-3=79, \alpha = 0,05) 3,11$  dan nilai signifikansi  $0,000 < level\ of\ significant\ 0,05$ . Variabel motivasi dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel keputusan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang sebesar 49,2%, sedangkan sisanya sebesar 50,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yaitu pemrakarsa, pemberi pengaruh, pengambil keputusan, pembeli dan pemakai.

### 5.2. Saran-Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan untuk meningkatkan motivasi, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang yaitu:

1. Untuk motivasi nasabah, disarankan agar Bank Sinarmas Syariah Padang menceritakan kebaikan menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang melalui surat kabar.
2. Untuk kualitas pelayanan, disarankan agar meningkatkan kemampuan Teller untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dan tepat sehingga nasabah tidak menunggu

lama untuk melakukan transaksi dengan bank.

3. Untuk keputusan menabung, disarankan agar mempermudah nasabah mendapatkan informasi mengenai laporan *funding* di Bank Sinarmas Syariah Padang sehingga nasabah dapat mengetahui tingkat keuntungan yang akan mereka dapatkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- . 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daulay, Raihanah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan*. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/91/pdf>
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- . 2010. *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. <http://cintasyariah.wordpress.com/2010/02/25/perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. 2009. *Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Schiffman Leon G dan Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Statistik Non-Parametrik, Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sujarwo, Makmur. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Unit Pelayanan Syariah Tegal*. <http://e-journal>.

[upstegal.ac.id/index.php/per/article/  
viewFile/468/437](http://upstegal.ac.id/index.php/per/article/viewFile/468/437)

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Wahyu. 2015. *Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Kota Banjarmasin)*.  
[http://jwm.unlam.ac.id/id/  
index.php/jwm/article/download/14  
/14](http://jwm.unlam.ac.id/id/index.php/jwm/article/download/14/14)