

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH TABUNGAN MY FIRST DI
BANK BJB KCP CICAHEUM BANDUNG**

¹Risma Fadhila ²Dian Candra Fatihah

¹Program Administrasi Keuangan

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

¹piksi.risma.19301051@gmail.com, ²diancandrafatihah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pengumpulan data melalui studi lapangan, kuesioner, dan studi pustaka. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 40 nasabah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,858 yang menyatakan bahwa kualitas produk terhadap keputusan nasabah di Bank BJB dikategorikan sangat kuat karena berada pada rentang 0,80-1,000. Hasil uji hipotesis t menunjukkan besarnya t hitung terhadap tabel adalah $12,235 > 2,024$ yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh R square sebesar 77,3% memiliki arti bahwa keputusan nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum dipengaruhi oleh kualitas produk sebesar 77,3%. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat mengenai produk ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 sehingga karyawan sulit untuk melakukan sosialisasi dan sulit untuk meningkatkan kualitas produk. Solusi yang disarankan adalah agar karyawan dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan membuat informasi melalui sosial media/internet serta meningkatkan kualitas produk tabungan yang dibuat secantik, semenarik dan dibuat setipis mungkin agar mudah dibawa kemana-mana dengan begitu nasabah akan tertarik pada produk tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Keputusan Nasabah, Tabungan.

ABSTRACT

This research aims to determine how much influence product quality has on customer decisions to choose My First savings at Bank BJB KCP Cicaheum. This research used the descriptive verification method with data collection through field studies, questionnaires, and literature studies. In this research, the sample used was forty customers. Based on the test, the correlation coefficient value was 0,858 showing that product quality on customer decisions at Bank BJB was categorized as a very strong correlation because it was in the range of 0,80-1,000. The results of the hypothesis test show that the t-count compared to the t-table is $12,235 > 2,024$ meaning that there is an influence between product quality on customer decisions at Bank BJB KCP Cicaheum. Based on the calculation of the coefficient of determination, R-square by 77.3% shows that customer decisions at Bank BJB KCP Cicaheum are influenced by product quality by 77.3%. The obstacle is the lack of socialization with the public about this product due to the covid-19 pandemic. So, it is difficult for employees to socialize, and it is hard to improve product quality. The suggested solution is that employees can share information through social media/the internet and improve the quality of savings products that are made to become more attractive and made as thin as possible so that they are easy to carry everywhere, and customers will be interested in this product.

Keywords: Product Quality, Customer Decision, Savings.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya dunia perbankan, banyak produk dan jasa perbankan yang harus ditawarkan kepada masyarakat. Saat ini semakin beragam produk tabungan yang ditawarkan oleh perbankan kepada masyarakat dengan berbagai macam kualitas produk seperti tingkat suku bunga yang tergolong kecil.

Tabungan akhir-akhir ini menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Dengan adanya tabungan dapat menjadi bekal dikemudian hari karena tabungan dapat membuat hidup menjadi lebih hemat. Kesadaran menabung di bank kini mulai ditumbuhkan pada anak-anak, hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa perusahaan perbankan yang meluncurkan produk customer banking berupa tabungan anak yang rata-rata untuk usia maksimal 17 tahun. Contohnya bank BRI dengan produknya BritAma Junior, dan BJB dengan produknya tabungan Tandamata My First.

Produk Tabungan My First diharapkan menjadi produk unggulan, tentunya dengan atribut produk yang memenuhi syarat seperti layanan, tingkat suku bunga, dan kemudahan-kemudahan.

Tabel
Pembukaan Tabungan BJB My First

No	Tahun	Pembukaan Tabungan (dalam Angka)
1	2018	40 Tabungan
2	2019	50 Tabungan
3	2020	46 Tabungan
4	2021	52 Tabungan

Sumber: Bank BJB KCP Cicaheum 2018-2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui banyaknya nasabah yang melakukan pembukaan tabungan My First mengalami peningkatan disetiap tahunnya, namun di tahun 2020 pembukaan tabungan mengalami penurunan karena adanya pandemi covid-19 sejak awal bulan maret 2020 yang mengakibatkan suatu sektor perdagangan, perusahaan dan perbankan memperoleh dampak besar dari wabah virus Corona. Hal ini mengakibatkan bank terpaksa harus mengurangi pegawai, Work From Home (WFH), dan mengurangi gaji pegawai sehingga pegawai sulit untuk meningkatkan kualitas produk dan promosi yang berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk menabung. kemudian pada tahun 2021 pembukaan rekening mulai meningkat kembali.

Pengertian Kualitas Produk

Menurut Tjiptono dalam (Kuspriyono 2016) kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal. 75) kualitas memiliki 8 indikator utama yang biasa digunakan sebagai dasar

pengambilan keputusan pembelian, yaitu:

- 1) Kinerja (Performance)
- 2) Fitur (Features)
- 3) Reabilitas
- 4) Konfirmasi (Conformance)
- 5) Daya Tahan (Durability)
- 6) Serviceability
- 7) Estetika (Aesthetics)
- 8) Persepsi Terhadap Kualitas (Perceived quality)

Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Kotler (2015) keputusan pembelian adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat keputusan pembelian. Menurut Kotler (2009) dalam pengambilan keputusan nasabah mempunyai proses yang dapat dilihat dari tahap-tahap sebagai berikut

- a. Identifikasi Masalah
- b. Pencarian Informasi
- c. Evaluasi Alternatif
- d. Pembelian dan Konsumsi
- e. Evaluasi Pembeli

METODE

Menurut Priyono (2016:1) metode penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan.

Metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah metode deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:147) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum dan generalisasi.

Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2017), yaitu penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017) "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah pada Bank BJB KCP Cicaheum yang berjumlah 188 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk memutuskan besarnya sampel yang diambil untuk melaksanakan penelitian.

Dalam menentukan jumlah sampel ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017:84) nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang dan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara cermat dengan mengambil orang atau obyek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri khusus dari populasi, sehingga dapat

dianggap cukup representatif. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan My First pada Bank BJB KCP Cicaheum sebanyak 40 orang.

Berdasarkan metode tersebut maka kriteria penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank BJB KCP Cicaheum yang membuka tabungan anak
- b. Nasabah berusia di atas umur 12 tahun dengan asumsi responden sudah dewasa dan dapat mandiri dalam memberikan jawaban
- c. Nasabah yang pernah menggunakan tabungan anak.

Jenis-Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka, yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian, meliputi: sejarah singkat Bank BJB, visi dan misi, dan struktur organisasi.

2. Data Kuantitatif

Yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Jumlah nasabah dan hasil kuisioner.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperlukan untuk keperluan penelitian. Sumber data adalah sumber data yang baik

diperoleh secara langsung maupun tidak langsung.

Ada pun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dibuat sendiri oleh peneliti. Datanya dibuat berdasarkan hasil penelitian di lapangan. Data itu bisa berasal dari hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data dimana sumbernya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan memberi informasi untuk bahan penelitian.

Data penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif verivikatif dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada nasabah.

Teknik pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan menurut Sugiyono (2017:137) adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan kuisioner. Penulis menggunakan teknik observasi dalam pengumpulan data yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di Bank BJB KCP Cicaheum dengan tidak terbatas karena Bank BJB KCP Cicaheum memberikan keleluasaan kepada mahasiswa dalam melakukan penelitian. Data yang diperoleh dari hasil observasi ini mengenai materi-materi serta dokumen-dokumen yang bisa dipergunakan di Bank BJB KCP

Cicaheum mengenai keterikatan antara pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum.

2. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Metode ini digunakan penulis untuk memperoleh data dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh nasabah yang membuka rekening tabungan anak di Bank BJB KCP Cicaheum.

3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data ini dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, yaitu dengan cara mempelajari, mengutip, beberapa pendapat dari berbagai sumber buku dan dari sumber lainnya yang penulis gunakan sebagai bahan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum

A. Strategi Peningkatan Kualitas Produk di Bank BJB KCP Cicaheum

Dalam strategi melalui peningkatan kualitas produk yang dilakukan Bank BJB KCP Cicaheum salah satunya yaitu memberikan kualitas produk yang baik bagi nasabah dengan tingkat suku bunga yang tergolong kecil atau memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya peningkatan kualitas produk yang diterapkan oleh Bank BJB KCP Cicaheum, para nasabah merasa

termotivasi melakukan pembukaan rekening untuk menabung agar anak bisa memulai belajar dan membudayakan menabung.

B. Keputusan Nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum

Semakin adanya pemberian peningkatan kualitas produk yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya semakin tinggi pula angka kemungkinan presentasi peningkatan pembukaan rekening tabungan My First.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan My First Di Bank BJB KCP Cicaheum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum, maka penulis akan menggunakan uji statistik untuk mengetahui apakah secara statistik benar-benar ada pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum. Penelitian yang dilakukan penulis terdiri dari satu variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah (Y) dan satu variabel independen yaitu Kualitas Produk(X). Dimana untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain perlu dilakukan suatu analisis dengan menggunakan software SPSS dengan tahapan analisis sebagai berikut:

A. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Variabel X)

Item	r hitung	r table	Keputusan
1	0,4248	0,257	VALID
2	0,6337	0,257	VALID
3	0,3147	0,257	VALID
4	0,3256	0,257	VALID
5	0,3298	0,257	VALID
6	0,3563	0,257	VALID
7	0,3131	0,257	VALID
8	0,3732	0,257	VALID
9	0,3164	0,257	VALID
10	0,3608	0,257	VALID
11	0,3579	0,257	VALID

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel pengukuran validitas untuk variabel kualitas produk menunjukkan bahwa item-item pada pernyataan dalam kuesioner valid, karena skor r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0.257. Sehingga item pernyataan dapat dinyatakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti.

B. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Variabel Y)

Item	r hitung	r tabel	Keputusan
1	0,32697	0,257	VALID
2	0,33969	0,257	VALID
3	0,34793	0,257	VALID
4	0,4899	0,257	VALID
5	0,40417	0,257	VALID
6	0,54753	0,257	VALID
7	0,37058	0,257	VALID
8	0,47688	0,257	VALID
9	0,35485	0,257	VALID
10	0,52837	0,257	VALID
11	0,32122	0,257	VALID

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel pengukuran validitas untuk variabel kinerja menunjukkan

bahwa item-item pada pernyataan dalam kuesioner valid, karena skor r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0.257. Sehingga item pernyataan dapat dinyatakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti untuk diuji lebih lanjut.

C. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (Variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	11

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas variabel X menunjukkan bahwa data tersebut dinyatakan reliabel. Setelah memperlihatkan data yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0.930, maka kuesioner untuk variabel ini dinyatakan reliabel karena ≥ 0.6 .

D. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	11

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas variabel Y menunjukkan bahwa data tersebut dinyatakan reliabel. Setelah memperlihatkan data yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0.889, maka kuesioner untuk variabel ini dinyatakan reliabel karena ≥ 0.6 . Dari tabel 3.10 dan 3.11 hasil uji reliabilitas variabel X dan Y menunjukkan bahwa keduanya dinyatakan reliabel, maka penelitian ini dapat dilanjutkan dan tidak ada sesuatu hal yang dapat menjadi kendala terjadinya kegagalan penelitian dikarenakan oleh instrument yang belum teruji kevalidan dan reliabilitasnya.

E. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.50384151
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.109
	Negative	-.144
Kolmogorov-Smirnov Z		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.058 > 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov, data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

F. Hasil Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.884	2.369		2.906	<.001
	Kualitas Produk	.795	.065	.858	12.235	<.001

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas di kolom B pada constant dapat diketahui bahwa nilai variabel dependen Keputusan Nasabah adalah 6.884 sedangkan nilai variabel independen Kualitas Produk (b) adalah 0.795, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX \text{ atau } Y = 6.884 + 795X$$

Dari persamaan di atas dapat diterjemahkan: konstanta sebesar 6,884 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas produk terhadap keputusan nasabah sebesar 6,884. Koefisien Regresi X sebesar 0,795 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas produk, maka nilai keputusan nasabah bertambah sebesar 0,795.

G. Hasil Koefisien Korelasi Pearson Product Moment

		Kualitas Produk	Keputusan Nasabah
Kualitas Produk	Pearson Correlation	1	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai korelasi sebesar 0,858 jika mengacu pada pedoman Sugiyono (2017), maka pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum dikategorikan sangat kuat karena berada pada rentang (0,80-0,1000).

H. Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.773	.768	3.543

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Dalam uji koefisien determinasi pada tabel di atas, diketahui nilai R sebesar 0,773 atau apabila dipersentasekan menjadi 77,3%. Dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu kualitas produk dalam menjelaskan variabel Y yaitu keputusan nasabah sebesar 77,3%. Sebesar 22,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

I. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis korelasi antara satu variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Berikut hasil uji t kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum.

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.884	2.369		2.906	.006
1 Kualitas Produk	.795	.065	.858	12.235	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Uji t hitung tersebut sebesar 12,235 untuk variabel kualitas produk dengan tingkat kepercayaan 0,05 dan derajat kebebasan = $n-2 = 38$ diperoleh t tabel sebesar 2.024 untuk menarik sebuah keputusan maka harus dilakukan perbandingan antara besarnya t hitung dan t tabel. Besarnya t hitung kualitas produk sebesar 12.235 lebih besar dari t tabel 2.024. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum.

Permasalahan Yang Timbul Berkaitan Dengan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan My First Di Bank BJB KCP Cicaheum

Dalam memasarkan suatu produk perusahaan pasti akan menghadapi berbagai kendala dan hambatan baik internal maupun eksternal, ditambah lagi jika produk sejenis banyak beredar di pasaran, butuh pendekatan yang lebih ekstra dengan masyarakat untuk meyakinkan keunggulan produk tersebut, Bank BJB KCP Cicaheum juga mencari solusi yang terbaik untuk menghadapi berbagai kendala yang ada. Selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan di Bank BJB KCP Cicaheum, penulis menemukan beberapa masalah yang timbul dalam Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. Hambatan dari pihak internal (Bank)

Kurangnya Bank BJB KCP Cicaheum memberikan informasi mengenai produk tabungan tandamata My First, yang dimana produk ini merupakan tabungan yang terbilang baru dikeluarkan oleh Bank BJB pada tahun 2014 sehingga masih banyak yang belum tahu dan belum paham akan produk tabungan ini, serta kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat mengenai produk ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang sedang terjadi yang mengharuskan para pegawai Work From Home (WFH)

B. Hambatan dari pihak eksternal

1. Persaingan antar Bank, dimana banyak sekali lembaga keuangan

bank yang juga memiliki produk tabungan untuk anak-anak, bahkan beberapa bank lebih dulu mempunyai produk tabungan untuk anak-anak dengan keunggulannya masing-masing, sehingga sebagian masyarakat sudah memiliki tabungan untuk anak-anak di bank lain dan sudah merasa nyaman menggunakan produk tersebut sehingga sulit tertarik dengan produk tabungan Tandamata My First yang dikeluarkan oleh bank BJB.

2. Kurangnya pemahaman serta kesadaran pihak orang tua untuk mengajarkan anak belajar menabung dari usia dini melalui perbankan.

Upaya Pemecahan Masalah Dalam Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Bank BJB KCP Cicaheum, maka pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Tak terlepas dari pihak ketiga maka Bank BJB juga seharusnya memberikan sosialisasi yang ekstra kepada karyawannya tentang produk yang tidak banyak diminati dan memberikan informasi Tandamata My First melalui sosialisasi kepada nasabah maupun kepada sekolah-sekolah mengenalkan secara terperinci tentang tabungan Tandamata My First agar terjalin kerjasama sehingga Tandamata My First bisa di minati oleh anak-anak maupun nasabah lainnya.
2. Dalam mengatasi persaingan dengan Bank lain bank BJB KCP

Cicaheum mencoba memperbanyak kerja sama dengan pihak sekolah yang dekat dengan lingkungan BJB KCP Cicaheum.

3. Solusi dari permasalahan kurangnya kesadaran orang tua adalah seharusnya orang tua bisa mengarahkan anaknya untuk belajar menabung melalui perbankan dan bisa menjelaskan bahwa menabung di perbankan itu bagus untuk masa depan sehingga bisa terbiasa sampai usia dewasa nanti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah memilih tabungan My First di Bank BJB KCP Cicaheum penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan Kualitas Produk (Variabel X) responden berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata sebesar 4,8 yang berarti pernyataan responden mengenai Kualitas Produk berada pada kategori interval sangat baik yaitu 4,20-5,00. Pada pernyataan yang menyatakan “Produk berfungsi sebagai investasi jangka panjang” mendapat perolehan rata-rata tertinggi dengan hasil bobot 187 dengan nilai rata-rata 4,7.
2. Tanggapan Keputusan Nasabah (Variabel Y) responden berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata sebesar 4,7 yang berarti pernyataan responden mengenai Kualitas Produk berada pada kategori

interval sangat baik yaitu 4,20-5,00. Pada pernyataan “Menabung karena ingin belajar hidup hemat” dan pernyataan “Memutuskan memilih produk karena persyaratan produk dapat dimengerti” mendapatkan respon tertinggi mendapat perolehan rata-rata tertinggi dengan hasil bobot 180 dengan nilai rata-rata 4,5.

3. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 77,3% (Koefisien Determinasi).
4. Hambatan-hambatan yang terjadi di Bank BJB KCP Cicaheum disebabkan karena beberapa faktor internal dan eksternal, kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat mengenai produk ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang sedang terjadi sehingga sulit untuk melakukan sosialisasi serta kurangnya kesadaran pihak orang tua untuk mengajarkan anak belajar menabung dari usia dini di bank.
5. Upaya-upaya sudah dilakukan oleh Bank BJB KCP Cicaheum untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu, pada faktor internal memberikan informasi Tandamata My First melalui sosialisasi kepada nasabah maupun kepada sekolah-sekolah mengenalkan secara terperinci tentang tabungan Tandamata My First. Sedangkan untuk faktor eksternal, karyawan mencoba memperbanyak kerja sama dengan pihak sekolah yang dekat dengan lingkungan BJB KCP

Cicaheum dan para orang tua mengarahkan anaknya untuk belajar menabung melalui perbankan.

SARAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas produk terhadap keputusan nasabah di Bank BJB KCP Cicaheum, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan bagi bank bjb kcp cicaheum agar meningkatkan kualitas produk yang dibuat secantik, semenarik dan setipis mungkin agar tabungan mudah dibawa kemana-mana.
2. Disarankan bagi bank bjb kcp cicaheum agar dapat melakukan sosialisasi dan memberikan informasi melalui sosial media/internet.
3. Disarankan bagi Bank BJB KCP Cicaheum agar tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan kinerja. Sehingga para nasabah akan merasa sangat termotivasi untuk lebih rajin dalam menabung.
4. Disarankan bagi Bank BJB KCP Cicaheum untuk lebih memperhatikan hambatan-hambatan yang terjadi baik dari faktor internal maupun eksternal, agar tidak berdampak buruk terhadap nilai citra Bank BJB KCP Cicaheum, dengan cara meningkatkan kualitas produk agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi.
5. Disarankan bagi Bank BJB KCP Cicaheum agar melakukan sosialisasi kepada nasabah maupun kepada sekolah-sekolah

mengenalkan secara terperinci tentang tabungan Tandamata My First agar terjalin kerjasama sehingga Tandamata My First bisa di minati oleh anak-anak maupun nasabah lain.

Tjiptono, F. Y. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Ilmiah

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, S. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Noor, J. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. (2014). *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Tjiptono. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.