

Ringkasan

Penelitian tentang Pengaruh Pengembangan Nilai Pelanggan Melalui Multiguna Produk, Relasional dan Citra Usaha terhadap Aktivitas Menabung Pada Bank Umum (di Wilayah Kerja Bank Indonesia Malang) berpijak dari Teori *Customer Value Triad* (Earl Nauman) yang mengatakan bahwa nilai pelanggan terdiri dari harga, produk dan pelayanan, dan penelitian tentang *Three Customer Values : Key Success Market* (Michael B. Elliot) yang menyimpulkan bahwa 3 kunci pemasaran produk jasa keuangan yaitu harga, kecepatan dan akses informasi.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah mengetahui keterkaitan faktor-faktor yang selama ini diteliti secara parsial atas harga, produk dan pelayanan sebagai pengujian nilai pelanggan. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah.

3. Untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.
4. Untuk mengkaji perubahan pengaruh dominan variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama.
5. Untuk mengkaji perubahan pengaruh dominan variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah.
6. Untuk mengkaji perubahan pengaruh dominan variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan informasi, dan pada kelompok dengan pengembangan nilai

pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan, fungsi alat transaksi, fungsi pemindahbukuan keuangan, multiguna produk, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, informasi, relasional dan citra usaha terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.

Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama.
2. Variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah.
3. Variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi

- (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.
4. Tingkat bunga (X_1) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan tingkat bunga (X_1) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional.
5. Tingkat bunga (X_1) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan Citra usaha (X_{10}) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah.
6. Tingkat bunga (X_1) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi

pemindahbukuan keuangan (X_3), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan informasi (X_8), dan citra usaha (X_{10}) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi aktivitas menabung pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang terdiri dari tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan aktif yang diambil secara proporsional random sampling di Bank Umum Wilayah Kerja Bank Indonesia Malang melalui dua tingkat. Untuk memperdalam kajian maka Bank Umum dikelompokkan dalam 3 sub pembahasan yaitu Bank Umum Pemerintah, Bank Umum Swasta Nasional dan Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan persepsi konsumen bukan bank, dan pendekatan non financial dalam mobilisasi dana bukan ukuran keuangan dari mobilisasi dana, sehingga model penelitian adalah diskriptif kualitatif, dengan menggunakan daftar pertanyaan model Likert. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka data yang terkumpul dianalisis dengan regresi.

Berdasarkan analisis terhadap data yang dikumpulkan, maka hasil penelitian ini :

1. Penelitian ini secara teoritik memberikan kontribusi dalam mendukung teori *Customer Value* (Earl Naumann) dan *Three Customer Values* (Michael B. Elliot), serta memperkaya kajian penelitian Monroe, Parasuraman, Larry A. Frieder, K. Douglas Hoffman, dll.
2. Motivasi konsumen menjadi nasabah tabungan di suatu bank terstimulasi oleh *word of mouth* dari teman, keluarga selanjutnya iklan.

3. Kemauan dan kesanggupan pelanggan untuk aktif menabung terstimulasi dari harapan keuntungan secara ekonomis yang dicerminkan oleh variabel tingkat bunga.
4. Pengembangan nilai pelanggan berupa multiguna produk, relasional dan citra usaha secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung pada Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama dan secara parsial.
5. Pengembangan nilai pelanggan berupa relasional merupakan variabel pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang tidak berpengaruh terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.
6. Secara simultan pada taraf keyakinan 0,05 variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), kecepatan (X_6) dan kenyamanan (X_7), dan variabel-variabel pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), kenyamanan (X_7) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama .
7. Secara simultan pada taraf keyakinan 0,05 variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi alat transaksi (X_2), dan informasi (X_8), dan variabel-variabel pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4), informasi (X_8), relasional (X_9) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Pemerintah.
8. Secara simultan pada taraf keyakinan 0,05 variabel-variabel pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), kemudahan (X_5), kecepatan (X_6) dan kenyamanan (X_7), dan variabel-variabel pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan berupa tingkat bunga tabungan (X_1), Fungsi pemindahbukuan keuangan (X_3), multiguna produk (X_4),

kecepatan (X_6), kenyamanan (X_7) dan citra usaha (X_{10}) berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.

9. Tingkat bunga tabungan merupakan variabel dominan pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan dan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan, yang berpengaruh terhadap aktifitas menabung pada Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional secara bersama-sama, dan pada Bank Umum Pemerintah.
10. Tingkat bunga tabungan merupakan variabel dominan pada kelompok tanpa pengembangan nilai pelanggan, dan citra usaha merupakan variabel dominan pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang berpengaruh terhadap aktifitas menabung di Bank Umum Swasta Nasional.
11. Kemudahan merupakan variabel pada kelompok dengan pengembangan nilai pelanggan yang tidak signifikan berpengaruh terhadap aktivitas menabung pada Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional baik secara bersama-sama dan parsial.

5. Interest rate is dominant variable on both groups without customer value development and groups with customer value development that influencing saving activity in Bank Umum Pemerintah. Company image is dominant variable in groups with customer value development that influencing saving activity in Bank Umum Swasta Nasional.

Key Words : Customer value
Product multipurpose
Relationship
Company Image
Financial service
Saving product

