

PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN UNIT MANISA CABANG RAPPANG

*Effect Of Trust And Quality Of Products On Customer Loyalty In Pt.
Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang*

Vira Varadina¹, Fatimah²

Email :viraparadina19@gmail.com

Email :fatimahumpar11@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian regresi untuk variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan nilai t hitung = 2.191 dengan nilai signifikansi 0,032. Dengan menggunakan nilai t tabel = 1,665 maka nilai t hitung > t tabel ($2.191 > 1,665$) sehingga dapat disimpulkan bahwa berpengaruh positif. (hipotesis diterima). Dengan demikian variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang. Hasil pengujian regresi untuk variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah menunjukkan nilai t hitung = 4.112 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan nilai t tabel = 1,665 maka nilai t hitung > t tabel ($4.112 > 1,665$) sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Kata Kunci: Tingkat Kepercayaan, Kualitas Produk dan Loyalitas Nasabah

Abstract

This study aims to examine the effect of the level of trust and product quality on customer loyalty. The regression test results for the variable trust in customer loyalty show the number of t count = 2.191 with a significance value of 0.032. Using the value of t table = 1.665, the value of t count > t table ($2.191 > 1.665$) so it can be concluded that it has a positive effect. (hypothesis is accepted). Thus the variable trust has a significant effect on customer loyalty at PT. Pegadaian Unit Manisa, Kabupaten Rappang. The result of regression testing for the variable Product Quality to Customer Loyalty shows the number of t count = 4.112 with a significance value of 0.000. Use the value of t table = 1.665. Then the value of t count > t table ($4.112 > 1.665$) so that the hypothesis is accepted. Thus product quality has a significant effect on customer loyalty at PT. Pegadaian Unit Manisa, Kabupaten Rappang.

Keywords: Trust Level, Product Quality, and Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Industri jasa keuangan, saat ini dihadapkan pada persaingan yang sangat tajam, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Persaingan menjadi semakin ketat setelah bank asing turut memperebutkan nasabah pada pasar yang sama. Bank asing ini mempunyai kelebihan dalam hal nama besar yang mendunia, pilihan produk yang inovatif, serta jaringan global (Darusman 2018).

Lembaga keuangan non bank yang beroperasi secara lebih khusus juga semakin banyak. Situasi ini menggambarkan betapa ketatnya persaingan untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas serta merebut pangsa pasar yang telah dikuasai oleh jasa keuangan tertentu. Seorang pelanggan yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi organisasi. Dipertahankannya pelanggan yang loyal dapat mengurangi usaha mencari pelanggan baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi, dan loyalitas mempunyai hubungan positif dengan profitabilitas.

Dalam rangka menganalisis perkembangan jumlah nasabah, penulis melakukan observasi jumlah kunjungan nasabah PT. Pegadaian Manisa Cabang Sidenreng Rappang, dari bulan Januari hingga bulan November 2019. Pada bulan Mei jumlah nasabah naik sekitar nasabah 394 menjadi 565 nasabah lalu turun drastis pada bulan juni dengan angka kunjungan nasabah sebanyak 209 orang. Pada bulan-bulan berikutnya angka nasabah cenderung mengalami penurunan. Faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah nasabah antara lain karena banyaknya pesaing PT. Pegadaian Manisa Cabang Sidenreng Rappang yang menawarkan fitur jasa serupa dan menawarkan fitur lain yang tidak kalah menarik sehingga nasabah mempunyai banyak pilihan tempat untuk bertransaksi.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas produk dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang”**

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan variabel yang diteliti maka lokasi tempat penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang. Waktu Penelitian ini diperkirakan selama kurang lebih 2 bulan yaitu dari bulan Juni sampai Juli 2020. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) kepada responden. Pengambilan sampel yang dilakukan secara konsensus, artinya semua populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel yang selanjutnya dijadikan sebagai responden. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 78 karyawan yang ada di PT Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang relevan yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung di PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
3. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab dengan pimpinan perusahaan, staf yang menyangkut langsung dibidang produksi di PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian,.
- b. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan dengan melakukan wawancara langsung.

2. Sumber data

- a. Person, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara yang akan dilakukan dengan pimpinan perusahaan dan karyawan.
- b. Paper, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen.
- c. Place, yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu pada PT. Pegadaian Manisa Cabang Sidenreng Rappang.

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu:

Maka dari itu penulis menggunakan persamaan regresi linear berganda karena variabel bebas dalam penelitian lebih dari satu. Adapun persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2017) dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Loyalitas

$b_1b_2b_3$ = Koefisien Regresi variabel independen

X_1 = Kepercayaan

X_2 = Kualitas Produk

a = Konstanta

e = Standar error

Sementara itu, langkah-langka untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu biaya tetap, biaya variabel, dan harga jual dilakukan dengan uji parsial dan uji simultan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau Uji thitung adalah variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t test menunjukkan 2.191. Artinya variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Kepercayaan adalah tingkat kepercayaan diri dimana anggota golongan yang lain akan bertindak sesuai yang telah di fikirkan, kepercayaan adalah keinginan untuk menerima kekurangan dengan pemikiran yang positif terhadap perilaku ataupun ketertarikan pada orang lain atau produk. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah maka loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang akan semakin tinggi serta menunjukan hubungan kausalitas antara variabel kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau Uji thitung adalah variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t test menunjukkan 4,112. Artinya variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori Kotler dan Amstrong yang menyebutkan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan nasabah karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kelebihan dari produk PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang yaitu mudahnya pencairan dana, dalam pengambilan keuntungan PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang menggunakan sistem bunga barang yang dititipkan sebagai jaminan pembiayaan. Dalam menentukan dihitung berdasarkan dengan nilai taksiran barang jaminan pembiayaan dan disesuaikan dengan harga pasar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulannya sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi untuk variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan nilai t hitung = 2.191 dengan nilai signifikansi 0,032. Dengan menggunakan nilai t tabel = 1,665 maka nilai t hitung > t tabel (2.191>1,665) sehingga dapat disimpulkan bahwa berpengaruh positif. (hipotesis diterima). Dengan demikian variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.
2. Hasil pengujian regresi untuk variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah menunjukkan nilai t hitung = 4.112 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan nilai t tabel = 1,665 maka nilai t hitung > t tabel (4.112>1,665) sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian kualitas produk

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang.

Saran

Berdasarkan hasil peneliti tersebut, masih terdapat beberapa hal yang masih belum optimal, sehingga peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian Unit Manisa Cabang Rappang mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung kepercayaan seperti kinerja pelayanan terbaik. Dan disarankan lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung seperti perasaan nyaman ketika bertransaksi karyawan yang komunikatif dan perhatian terhadap nasabah.
2. Bagi Penelitian selanjutnya yang berkeinginan meneliti mengenai loyalitas di lembaga keuangan, sebagai bahan penelitian sebaiknya menambahkan jumlah variabel-variabel independen yang disinyalir.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dan memperbanyak jumlah sampel dan cara pengambilan data untuk mendapatkan hasil yang menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Subagyo. 2010. *Marketing In Business*. Edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Aulia Restining. 2012. *Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah UKM Pada PT. Bank X*.
- Dedi Darusman 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. U Finance Medan*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area Medan.
- Denis Lapasiang. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. ISSN 2303-1174. EMBA Vol.5 No.3 September 2017.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Penerbit Alfabeta Griffin, Jill (2009). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, terjemahan. Dwi Kartini Yahua. Jakarta: Erlangga.
- Lailatul Mubarakah 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt Islamic Centre Kabupaten Cirebon*. Kementerian Agama RI Institut Agama Islam Negeri Fakultas Syariah Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Cirebon.
- Pratama, Sely. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1-Perbankan Syariah IAIN Salatiga.

- Putro S. P. 2014. *Metode Sampling Penelitian Makrobenthos dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prahastuti, Lina. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Stefanus, Tommy dkk. 2010. *Analisis Pemotivasian dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT PALMA ABADI SENTOSA di Palangka Raya*. Volume 1, No. 2. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Universitas Kristen Petra.
- Sigit, K. N dan Euis Soliha. 2017. *Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol.21, No.1
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.