

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN TINGKAT SUKU BUNGA
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT. BANK SINARMAS
KC MEDAN**

Elisabet Tambunan¹, Nekko²

*Dosen Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia¹ ,
Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia²*

Elisabet.tambunan19@gmail.com , nekkoses@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya persaingan dan cepatnya deregulasi perbankan telah mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dan memberikan pelayanan terbaik dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan menabung di PT.Bank Sinarmas KC Medan. (2) Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung di PT. Bank Sinarmas KC Medan. (3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung di PT. Bank Sinarmas KC Medan. Adapun jenis data dari penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu keseluruhan informasi yang dikumpulkan dan dinyatakan dengan angka-angka. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan pembagian koesioner di PT. Bank Sinarmas KC Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Ada pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan menabung dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,320 > 1,296$ dengan signifikan α (0,000 < 0,10). (2) Ada pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan menabung dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 13,152 < 1,296$ dengan signifikan α (0,000 < 0,10). (3) Ada pengaruh pelayanan prima dan tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung dengan $f_{hitung} > f_{tabel} = 86,778 > 2,80$ dengan signifikan α (0,000 < 0,10).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Tingkat Suku Bunga dan Keputusan Menabung

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia menciptakan iklim pertumbuhan ekonomi yang mulai membaik. Indonesia mulai mempersiapkan diri guna menghadapi era globalisasi dan pasar bebas. Namun harus diperhatikan adalah dampak dari globalisasi dan pasar bebas itu sendiri. Salah satu sektor yang harus mewaspadai perubahan ini adalah sektor perbankan. Selain adanya deregulasi perbankan 27 Oktober 1988 mengenai penghapusan *barrier to entry* di Indonesia, globalisasi berdampak semakin banyaknya perbankan yang tumbuh di Indonesia, hal ini menciptakan persaingan diantara perbankan. pelayanan prima (*Service Excellence*) bank telah diatur secara khusus sesuai dari kebijakan pihak perbankan, prinsip dan praktiknya harus diterapkan secara mutlak.terlebih lagi jika berhadapan langsung dengan nasabah.Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2014; 30).. Tingkat suku bunga menurut Boediono (2014:76) adalah “harga dari penggunaan dana investasi (loanable funds). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung”. Pengertian suku bunga menurut Sunariyah (2015:80) adalah “harga dari pinjaman. Suku

bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur. Selain suku bunga internasional, tingkat diskonto suku bunga Indonesia (SBI) juga merupakan faktor penting dalam penentuan suku bunga di Indonesia. Tingkat suku bunga atau interest rate merupakan rasio pengembalian sejumlah investasi sebagai bentuk imbalan yang diberikan kepada investor.

Dengan munculnya jenis-jenis tabungan baru itu, motif/tujuan orang menabung tidak hanya alasan-alasan seperti yang telah disebutkan di atas, tetapi juga karena untuk mendapatkan hadiah, karena mengikuti mode dan lain-lain. Meskipun hal ini menunjukkan respon yang positif dari masyarakat. Keputusan menabung sangat tergantung pada nasabah itu sendiri dan alasan seseorang memilih suatu bank dan bukan bank lain banyak ditentukan oleh pandangan dan tingkat kepercayaannya terhadap bank itu. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul: “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung”.

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas KC Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas KC Medan..
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung di Bank Sinarmas KC Medan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya. Malayu Hasibuan (2015: 152), mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu

pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah-tamah, adil cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Indikator-Indikator Pelayanan Prima

Adapun yang mejadi Indikator pelayanan prima antara Lain :

1. Penampilan
2. Tepat Waktu dan Janji
3. Kesediaan Melayani
4. Pengetahuan dan Keahlian
5. Kesopanan dan Ramah Tamah
6. Kejujuran dan kepercayaan
7. Kepastian Hukum
8. Keterbukaan
9. Efisien
10. Biaya
11. Tidak Rasial
12. Kesederhanaan

Tingkat Suku Bunga

Suku bunga adalah nilai, tingkat, harga atau keuntungan yang diberikan kepada investor dari penggunaan dana investasi atas dasar perhitungan nilai ekonomis dalam periode waktu tertentu. Tingkat suku bunga Bank digunakan untuk mengontrol perekonomian suatu negara.

Tingkat suku bunga diatur dan ditetapkan pemerintah yang bertujuan untuk menjaga kelangsungan perekonomian suatu negara. Suku bunga ini penting untuk diperhitungkan karena rata-rata para investor yang selalu mengharapkan hasil investasi yang lebih besar.

Indikator Tingkat Suku Bunga

Menurut Kasmir (2015:137-140), faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan tingkat suku bunga (pinjaman dan simpanan) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dana.
2. Target laba.
3. Kualitas jaminan.
4. Kebijakan pemerintah.
5. Jangka waktu.
6. Reputasi perusahaan.
7. Produk yang kompetitif.
8. Hubungan baik
9. Persaingan.
10. Jaminan pihak ketiga

Keputusan Menabung

Perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan menabung dan mengikuti tindakan tersebut (Tjiptono,2015). Kebutuhan nasabah tersebut ditentukan oleh perilaku nasabah yang akan

mempengaruhi tindakan dan keputusan nasabah untuk menabung.

Indikator Keputusan Menabung

Faktor yang berpengaruh terhadap keputusan menabung (Sumarni, 1996):

1. Produk
2. Promosi
3. Pelayanan
4. Lokasi

Penelitian Terdahulu

1. Dauly (2010) dengan judul penelitian Analisis pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada bank syariah dikota medan. Variabel dependen keputusan menabung Variabel independen pelayanan, bagi hasil dengan hasil penelitian pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menabung di bank syariah.
2. Ghozali Maski (2010) dengan judul penelitian Keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang. Variabel dependen Keputusan menabung Variabel independen Karakteristik Bank, Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga, pengetahuan, objek fisik Bank dengan hasil penelitian Dari hasil estimasi logit mengemukakan bahwa dalam memilih Bank Syariah dipengaruhi oleh variabel karakteristik bank, pelayanan dan

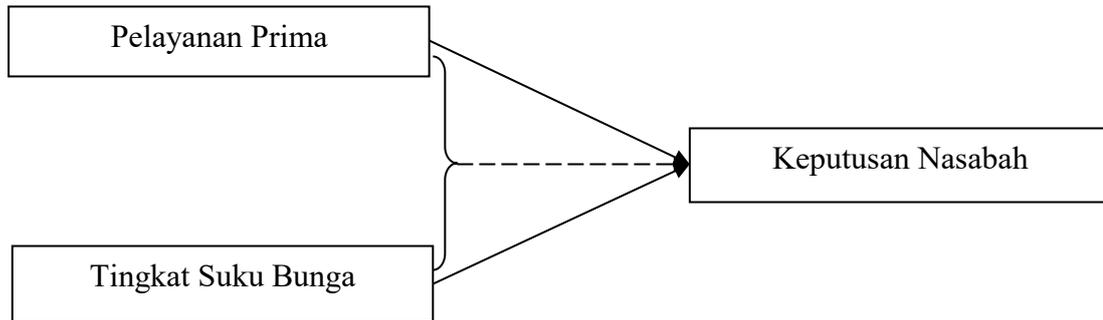
tingkat suku bunga, pengetahuan, objek fisik bank.

suku bunga mempunyai pengaruh simultan terhadap keputusan menabung yang ditunjukkan oleh H3.

3. Atwal arifin dan Khusnul Khotimah(2014) dengan judul penelitian Pengaruh produk, pelayanan, promosi dan tingkat suku bunga terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Surakarta Variabel dependen keputusan masyarakat memilih bank syariah Variabel independen produk, pelayanan, promosi dan tingkat suku bunga. Variabel produk, promosi dan tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah sedangkan variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah.

Kerangka Konseptual

Pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan menabung di dalam dunia perbankan sangat diperlakukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagai mana mestinya yang ditunjukkan oleh H1. selain itu tingkat suku bunga juga menjadi salah satu pengaruh keputusan nasabah untuk menabung karena suku bunga adalah biaya atas pinjaman dimana Bank sebagai “jembatan” antara kelompok masyarakat yang mengalami kelebihan dan dengan kelompok lainnya yang membutuhkan dana. yang ditunjukkan oleh H2. pelayanan prima dan tingkat



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

H1: Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas KC Medan.

H2: Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas KC Medan.

H3: Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas KC Medan.

Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan diambil kesimpulannya. Menggunakan metode penelitian ini diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran objek yang diteliti. Sugiyono (2016:2). mengemukakan “metode penelitian pada dasarnya merupakan

cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini didasarkan pada jumlah nasabah *existing* yang bekerja di Bank Sinarmas KC Medan dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2019 sebanyak 150 orang.

Populasi

Pada penelitian ini populasi mengacu pada nasabah *existing* Bank Sinarmas KC Medan yang berada di jalan Mangkubumi No.18 Medan 20151. Berikut adalah data yang penulis peroleh dari Bank Sinarmas KC Medan.

Sampel

Pertanyaan pada kuesioner, peneliti menetapkan kriteria awal bagi responden yang membeli atau mengkonsumsi produk. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

N = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of error, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan margin of error sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah :

$$n = \frac{150}{1 + 1.5}$$

$$n = \frac{150}{2.5}$$

$$n = 60$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimal yang diambil adalah 60 responden.

Uji Asumsi Klasik

Menurut Gudono (2014:133) menyatakan uji asumsi klasik sering disebut juga dengan analisis residual. Disebut demikian karena penelitian mengenai pelanggaran terhadap asumsi klasik biasanya dilakukan dengan mengamati pola nilai residual.

Sebelum dilakukan pengujian regresi linear berganda terhadap hipotesis penelitian maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolinearitas
- c. Uji Heterokedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Gudono (2014:57) menyatakan bahwa “Analisis regresi bertujuan untuk memberikan prediksi perubahan nilai variabel terkait akibat atau pengaruh dari nilai variabel bebas”. Bentuk dari persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Sumber: S Gudono (2014, hal.57)

Dimana:

Y = Keputusan Menabung

a = Konstanta

b= Angka arah atau koefisien regresi

X1 = Pelayanan Prima

X2 = Tingkat Suku Bunga

e = Standar error

pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik.

Uji – T (Uji Signifikan Parameter Individu)

Uji – t bertujuan melihat secara parsial hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu variabel X (pelayanan prima dan tingkat suku bunga) dan Y (keputusan menabung) secara terpisah atau parsial.

Uji – F (Uji Signifikan Parameter Simultan)

Uji – F bertujuan melihat secara bersama (simultan) hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu variabel X1 (pelayanan prima) dan X2 (Tingkat Suku Bunga) sama-sama mempengaruhi Y (keputusan menabung). Uji F dilakukan dengan membandingkan probabilitas (p value) dengan taraf signifikan 5%.

Uji Determinasi

Uji determinasi bertujuan menentukan persentase total variasi pada variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Analisis dengan menggunakan Adjusted R Square. Koefisien determinan (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinan dapat dilihat pada R square. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R Square berkisar antara 0 dan 1.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah PT. Bank Sinarmas KC Medan

PT Bank Sinarmas Tbk. didirikan pada 18 Agustus 1989 berdasarkan Akta No. 52 tanggal 18 Agustus 1989 dari Buniarti Tjandra, S.H., Notaris di Jakarta, dengan nama PT Bank Shinta Indonesia dan telah diubah dengan Akta No. 91 tanggal 15 September 1989 dari notaris yang sama. Bank memperoleh status sebagai Bank Umum Devisa tahun 1995. Tahun 2005, perjalanan Bank memasuki babak baru setelah PT Sinar Mas Multiartha Tbk., perusahaan financial services yang berada di bawah Kelompok Usaha Sinar Mas mengambil alih 21% saham di PT Bank Shinta Indonesia.

Pada Desember 2006 Bank berganti nama menjadi PT Bank Sinarmas. Pergantian nama tersebut telah disetujui melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang tertuang dalam Akta No. 1 tanggal 21 November 2006 dari Triphosa Lily Ekadewi, S.H., notaris di Jakarta. Pada tahun 2009, Bank Sinarmas memperoleh ijin untuk pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), berdasarkan Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No. 11/13/KEP. Dpg/2009 Tentang Pemberian Izin Usaha Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Sinarmas dan di tahun yang sama Bank memperoleh pengesahan dari Bapepam (sekarang OJK) untuk melakukan kegiatan usaha Wali Amanat.

Pada 13 Desember 2010, Bank Sinarmas melakukan Penawaran Saham Umum Perdana (Initial Public Offering /IPO) dengan struktur permodalan sebesar Rp728 miliar dan dengan mengeluarkan Waran Seri I.

Adapun aksi korporasi yang dilakukan Bank Sinarmas setelah IPO adalah sebagai berikut : Tahun 2012 Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas I dan dengan mengeluarkan waran seri II Tahun 2014 Bank melakukan Penambahan Modal Tanpa Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMTMETD) Tahun 2016 Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas II dan dengan mengeluarkan Waran Seri III.

Uji Validitas Variabel (X)

Pada pengujian ini akan dihasilkan keakuratan dari angket tentang Kesadaran Merek dan Kualitas Produk. Kriteria data telah valid memenuhi syarat:

1. koefisien kolerasi product moment melebihi 0,201
2. Jika koefisien kolerasi product momont $> r$ tabel $(\alpha;n-2)$ $n = 30$
3. Nilai sig $< \alpha$

Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.6 .

Uji Parsial (Uji T)

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel Pelayanan Prima (X1), Suku Bunga (X2), dengan variabel dependen Keputusan Menabung (Y).

Tabel 4.14

**UJI T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,004	4,665		3,431	,001
Pelayanan Prima	,386	,053	,604	7,320	,000
Suku Bunga	,687	,052	1,085	13,152	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent

dan variabel dependent, apakah variabel Pelayanan Prima (X1), Suku Bunga (X2) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (Keputusan Menabung)

**Tabel 4.15
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	426,709	2	213,354	86,778	,000 ^b
Residual	140,141	57	2,459		
Total	566,850	59			

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

b. Predictors: (Constant), Suku Bunga, Pelayanan Prima

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (Pelayanan Prima dan Suku Bunga)

akan diikuti oleh variabel terikat (Keputusan Menabung) pada proporsi yang sama.

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 ^a	,753	,744	1,568

a. Predictors: (Constant), Suku Bunga, Pelayanan Prima

b. Dependent Variable: Keputusan Menabung

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Menabung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Prima mempunyai pengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menabung. Dapat dilihat bahwa pada variabel bukti langsung dengan tingkat signifikansi 90% ($\alpha = 0,10$). Angka signifikansi pada variabel Pelayanan Prima sebesar $0,386 > 0,10$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak. Dengan demikian bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh terhadap keputusan menabung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Dauliy (2010) dengan judul “Analisis pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada bank syariah dikota medan” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

Pengaruh Tingkat suku Bunga terhadap Keputusan Menabung.

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh antara tingkat suku bunga terhadap keputusan menabung diperoleh hasil yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai pada variabel Kualitas Produk sebesar $0,000 < 0,10$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau berarti variabel tingkat suku bunga mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan menabung.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Atwal arifin dan Khusnul Khotimah (2014) dengan judul “Pengaruh produk, pelayanan, promosi dan tingkat suku bunga terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Surakarta” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Sinarmas KC Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil uji F secara simultan pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 86,778 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 90% ($\alpha = 0,10$). Angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,10$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak atau berarti variabel Pelayanan Prima, dan Tingkat Suku Bunga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Keputusan Menabung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ghozali Maski (2010) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kedua Variabel bebas yaitu, pelayanan prima dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan menabung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan pada penelitian ini. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Prima secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menabung di PT Bank

Sinarmas KC Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dauly (2010) dengan judul “Analisis pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada bank syariah dikota medan” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung

2. Tingkat Suku Bunga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menabung di PT Bank Sinarmas KC Medan . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Atwal arifin dan Khusnul Khotimah (2014) dengan judul “Pengaruh produk, pelayanan, promosi dan tingkat suku bunga terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Surakarta” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung
3. Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menabung di PT Bank Sinarmas KC Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ghozali Maski (2010) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kedua Variabel bebas yaitu, pelayanan prima dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan menabung

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti memberikan saran terkait hasil

penelitian ini. Adapun saran yang disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil evaluasi atau hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dengan Keputusan Menabung di PT Bank Sinarmas KC Medan. Oleh karena itu, sebaiknya PT. Bank Sinarmas KC Medan lebih meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah baru (*New To Bank*) maupun nasabah *existing*.
2. Para staff PT. Bank Sinarmas KC Medan agar lebih aware dengan nasabah yang datang ke PT. Bank Sinarmas KC Medan agar dapat langsung menerima pelayanan tanpa menunggu terlalu lama di tempat antrian.
3. Untuk meningkatkan pelayanan prima PT. Bank Sinarmas KC Medan, agar para frontliner lebih menguasai produk bank sehingga dapat menjelaskan lebih spesifik mengenai produk, tingkat suku bunga dan manfaat menabung di PT. Bank Sinarmas KC Medan kepada para nasabah sehingga nasabah dapat menerima informasi yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Atep, Adya Barata. (2014). **Dasar-Dasar Pelayanan Prima.**

Jakarta: Elex Media. Kompetindo

Boediono. (2014). **Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi No.5 Ekonomi Makro.** Yogyakarta : BPFE.

Kotler, Philip. (2015). **Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.** Jakarta: PT. Prehallindo.

Lukman, Sampara dan Sugiyanto. (2016). **Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima.** Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Maday, Khairul. (2009). **Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima.** Jakarta : Kata Buku.

Parasuraman, Zeithami, dan Berry. (2015). **Warisan Service Quality.** Jakarta : Andika Priyandana : dari berbagai sumber.

Puspoproto, Sawaldjo. (2004). **Keuangan Perbankan dan Pasar Keuangan,** Cetakan Pertama, Pustaka LP3ES, Jakarta.