

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank Jatim Cabang Bangkalan merupakan cabang dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur yang hadir di Kabupaten Bangkalan dengan tujuan untuk membantu dalam membantu percepatan pertumbuhan ekonomi di kabupaten Bangkalan. Selaku pintu gerbang masuk di pulau Madura, Kabupaten Bangkalan yang letaknya strategis memiliki pergerakan perekonomian yang sangat besar sehingga peluang bagi perbankan untuk turut serta dalam menunjang perekonomian di Kabupaten Bangkalan melalui salah satu produk tabungan siklus prioritas dari Bank Jatim, diharapkan semakin menggerakkan perekonomian Kabupaten Bangkalan.

Bank Jatim, yang sebelumnya bernama Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur, merupakan suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berada di Provinsi Jawa Timur. Bank Jatim yang berdiri 17 Agustus 1961 saat ini merupakan Bank kategori Buku 3 di Indonesia. pada event 26th Infobank Awards 2021 yang diselenggarakan majalah InfoBank, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. (bankjatim) kembali menjadi kampiun dengan berhasil meraih penghargaan “Bank Dengan Kinerja Sangat Bagus Selama 20 Tahun Berturut-Turut” pada Kategori Bank Buku 3 dengan Aset Rp. 50 Triliun – Rp. 100 Triliun.

Produk Tabungan Siklus Prioritas merupakan produk tabungan yang dikhususkan bagi nasabah dengan kenyamanan dan keistimewaan dalam bertransaksi. Pada produk tabungan siklus prioritas dari Bank Jatim, para nasabah dapat menikmati fasilitas, mulai dari kartu debet hingga electronic channel. Adapun biaya administrasi untuk produk tabungan Siklus Prioritas lebih ringan dibanding dengan Siklus biasa, dimana nasabah hanya dibebankan biaya sebesar Rp 5.000 per bulan dan biaya administrasi ATM sebesar Rp 5.000 per bulan.

Berkaitan dengan hasil kinerja Produk Tabungan Siklus Prioritas dari Bank Jatim, berdasarkan laporan dari internal Bank Jatim (Divisi Dana dan Jasa) pada Januari 2022. Terkait dengan *Number of Account (NOA) Hunter*, yaitu jumlah rekening baru yang ada di suatu bank atau nasabah baru bank Dimana akumulasi pencapaian kinerja Jatim Prioritas terhadap target 2021 pada NOA Hunter atau jumlah rekening nasabah baru pada tahun 2021 pencapaiannya dibawah 50% dari target yang telah ditetapkan bersama 10 Cabang Bank Jatim

**Tabel 1. 1**  
**Daftar 11 Cabang dengan Akumulasi Pencapaian Kinerja**

No.	Cabang Bank Jatim
1	Kangean
2	Batam
3	Bawean
4	Pacitan
5	Sampan
6	Bangkalan
7	Sumenep
8	Blitar
9	Jombang
10	Magetan
11	Ponorogo

Sumber : Divisi Dana dan Jasa Bank Jatim

Adapun Kinerja Jatim prioritas cabang year on year (yoy) 2021 pada NOA Hunter, Bank Jatim cabang Bangkalan termasuk 15 cabang dengan kategori kinerja minus.

**Tabel 1. 2**  
**Kinerja Jatim Prioritas Cabang NOA Hunter Year On Year (yoy) 2022**

No.	Cabang	Pencapaian (%)
1	Kangean	-50 %
2	Jombang	-29 %
3	Sampan	-20 %
4	Sumenep	- 20%
5	Lamongan	-19 %
6	Kepanjen	-15 %
7	Bangkalan	-14 %
8	Jember	-13 %
9	Malang	-13 %
10	Sidoarjo	-11 %
11	Probolinggo	-10 %
12	Pare	-10 %
13	Tulungagung	-9 %
14	Banyuwangi	-5 %
15	Jakarta	-3 %

Sumber : Divisi Dana dan Jasa Bank Jatim

Berkaitan dengan hasil kinerja Produk Tabungan Siklus Prioritas dari Bank Jatim, berdasarkan laporan dari internal Bank Jatim (Divisi Dana dan Jasa) pada Januari 2022. Terkait dengan *Asset Under Management (AUM) Hunter* yaitu total nilai pasar yang didapatkan tiap kali investor mempercayakan investasinya kepada pihak manajemen bank atau manajer investasi, dimana pada Akumulasi pencapaian kinerja Jatim Prioritas terhadap target 2021 pencapaiannya termasuk kategori dengan pencapaian dibawah 50% bersama 19 cabang lain.

**Tabel 1. 3**  
**Akumulasi pencapaian kinerja Jatim Prioritas AUM Hunter**

No.	Cabang Bank Jatim
1	Kangean
2	Sumenep
3	Nganjuk
4	Pacitan
5	Bangkalan
6	Blitar
7	Lumajang
8	Pare
9	Tuban
10	Jakarta
11	Trenggalek
12	Kraksaan
13	Kepanjen
14	Lamongan
15	Sampan
16	Batu
17	Ngawi
18	Jember
19	Pasuruan
20	Bawean

Sumber : : Divisi Dana dan Jasa Bank Jatim

Sedangkan Kinerja Jatim prioritas Cabang year on year (yoy) 2021 pada kategori AUM Hunter termasuk dengan pencapaian kinerjanya turun 57% bersama 17 Cabang Bank Jatim lain.

**Tabel 1. 4**  
**Kinerja Jatim Prioritas Cabang AUM Hunter year on year (yoy) 2021**

No.	Cabang	Pencapaian (%)
1	Sumenep	-61 %
2	Nganjuk	-57 %
3	Bangkalan	-57 %
4	Kangean	-51 %
5	Jakarta	-40 %
6	Tuban	-40 %
7	Blitar	-34 %
8	Batu	-33 %
9	Jember	-30 %

10	Jombang	-25 %
11	Pare	-22 %
12	Kepanjen	-19 %
13	Tulungagung	-18 %
14	Trenggalek	-18 %
15	Banyuwangi	-15 %
16	HR Muhammad	-4 %
17	Pamekasan	-4 %
18	Utama	-3 %

Sumber : : Divisi Dana dan Jasa Bank Jatim

Tentunya dengan melihat data pada tabel yang telah disajikan yaitu *Number of Account (NOA) Hunter* dan *Asset Under Management (AUM) Hunter* bahwa sepanjang tahun 2021 terdapat permasalahan terjadinya penurunan kinerja dan tidak terpenuhinya pencapaian target yang telah ditetapkan. Di saat ini tengah terjadi persaingan yang ketat antar bank, baik bank nasional dan bank swasta, maka diperlukan strategi untuk memuaskan nasabah tabungan siklus prioritas Bank Jatim khususnya Cabang Bangkalan, mengingat ketatnya persaingan antar bank, baik dengan bank bumh maupun bank swasta, maka penurunan perolehan nasabah tabungan siklus prioritas Bank Jatim perlu dilakukan langkah dan strategi untuk dapat kembali menjadi bank kepercayaan warga Bangkalan dalam menabung serta memperoleh pangsa pasar khususnya nasabah tabungan siklus prioritas Bank Jatim.

Salah satu yang perlu diperhatikan oleh suatu Bank terhadap para nasabah adalah kepuasan pelanggan. Terdapatnya kepuasan yang diraih pelanggan, akan menjadikan bank dijadikan rujukan bagi para nasabah baik untuk tujuan funding (menghimpun dana) maupun lending (menyalurkan dana). Tentunya agar terbentuk suatu kepuasan terhadap pelanggan, maka diperlukan suatu

pengukuran yang tepat. Adapun faktor-faktor yang berpotensi dapat memuaskan pelanggan antara lain kualitas Layanan yang diberikan perbankan kepada nasabah selama ini, kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah, citra mereka dan yang terbentuk di masyarakat terhadap perbankan, serta kepercayaan dari nasabah sendiri untuk menabung di Bank Jatim.

Dengan kata lain, Kepuasan tersebut akan dicapai bilamana kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan melebihi dari harapan yang dimiliki pelanggan, kemudian kualitas produk dari perbankan kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta bagaimana citra dari perbankan sangat baik selama ini di masyarakat. Serta terdapatnya kepercayaan dari Nasabah untuk menabung di Bank Jatim.

Hasil studi empiris tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, seperti yang dilakukan Putro, Samuel, Karina, dan Brahmana, (2014) menyatakan Kepuasan Nasabah secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah. Namun hasil penelitian dari Bintari, Udayana, dan Maharani (2022) menunjukkan bahwa kepuasan Nasabah tidak berpengaruh secara parsial, terhadap loyalitas Nasabah. Jurnal Ptramudita (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Sedangkan hasil penelitian dari Julhamsyah (2020) menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah kredit, begitu pula dengan penelitian dari Lee dan

Moghavvemi (2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, citra bank, dan kepercayaan merupakan penentu bagi loyalitas Nasabah. Permatasari dan Wahyuningsih (2020) yang menyatakan bahwa Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian dari Putro, Samuel, Karina, dan Brahmana, (2014) menyatakan bahwa Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Gunardi dan Erdiansyah (2020) yang menyatakan bahwa Citra merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan penelitian dari Marsellina dan Budiono (2019) menyatakan bahwa Citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari Meida, Astuti, dan Nastiti (2022) bahwa secara parsial kepercayaan merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian dari Marsellina dan Budiono (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan terjadinya penurunan atau tidak maksimalnya perolehan target nasabah tabungan siklus prioritas Bank Jatim 2021 melalui data yang disajikan pada *Number of Account (NOA) Hunter dan Asset Under Management (AUM) Hunter* bahwa sepanjang tahun 2021 maka perlu diteliti tentang kualitas layanan, kualitas produk dan citra merek yang terkait dengan produk tabungan siklus prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan yang pada akhirnya mengukur tingkat Kepuasan Nasabah produk tabungan siklus prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepercayaan

Merek Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?
3. Apakah Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?
4. Apakah Kepercayaan Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?
5. Apakah Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?
6. Apakah Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepercayaan Merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah



melalui Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan.
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan
5. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan
6. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepercayaan Merek secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada nasabah Produk Tabungan Siklus Prioritas Bank Jatim Cabang Bangkalan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah :

a. Bagi peneliti selanjutnya :

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik tentang Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra merek, dan Kepuasan Pelanggan di industri perbankan
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik manajemen pemasaran di industri perbankan

b. Manfaat bagi Bank Jatim Cabang Bangkalan

- Diharapkan membantu memberikan gambaran pada pihak Bank Jatim cabang Bangkalan tentang kepuasan dari nasabah.
- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam menentukan langkah strategi pemasaran bagi Bank Jatim Cabang Bangkalan.
- Hasil penelitian dapat bermanfaat bagi Manajemen Bank Jatim Cabang Bangkalan dalam mengetahui tingka kepuasan pelanggan / nasabah

c. Manfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

- Diharapkan membantu memberikan gambaran kepada mahasiswa yang menjalankan tugas akhir untuk topik seputar manajemen pemasaran perbankan
- Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perguruan tinggi dalam mengembangkan teori dan praktik manajemen pemasaran di industri perbankan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini antara lain :

#### **BAB I. Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II. Landasan Teori**

Pada bab ini berisi tentang landasan teori tentang Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.

#### **BAB III. Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

#### BAB IV Analisa Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang gambaran hasil penelitian yang diperoleh di lapangan kemudian dilakukan analisa. secara kuantitatif melalui perhitungan statistik, serta pembahasan hasil penelitian. Agar tersusun dengan baik diklasifikasikan ke dalam Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### BAB V Penutup

Pada bab ini berisi tentang Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan