

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
CABANG SURAKARTA TAHUN 2014**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

DESI WULANDARI KUSUMANINGRUM

A 210 110 182

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
MARET, 2015**

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
CABANG SURAKARTA TAHUN 2014**

Diajukan Oleh:

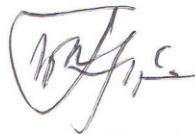
DESI WULANDARI KUSUMANINGRUM

A 210 110 182

Skripsi telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi.

Surakarta, 20 Februari 2015

Dosen Pembimbing



Dr. Wafrotur Rohmah, SE., MM

NIK. 349

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
CABANG SURAKARTA TAHUN 2014**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
DESI WULANDARI KUSUMANINGRUM
A 210 110 182

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari Rabu, tanggal 11 Maret 2015
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

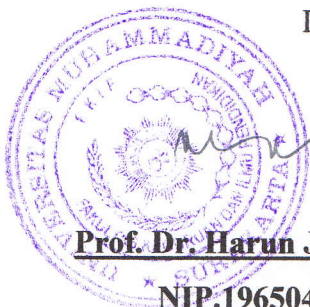
1. Dr. Wafrotur Rohmah, SE., MM
2. Drs. Sudarto, MM
3. Dr. Suyatmini, SE., M.Si

(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta, 11 Maret 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum

NIP.196504281993031001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Desi Wulandari Kusumaningrum

NIM : A 210 110 182

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta Tahun 2014.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang sengaja tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surakarta, 20 Februari 2015

Yang membuat pernyataan,



DESI WULANDARI K.

A 210 110 182

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”
(Q.S Al Insyirah: 6-8)

“wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi”
“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”
(QS Al-Ankabut [29]: 6)

“Suatu pekerjaan yang paling tak kunjung bisa diselesaikan adalah pekerjaan yang tak kunjung pernah dimulai.”
(JRR Tolkien)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan sebagai wujud syukur, cinta, dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sutiyadi dan Ibu Triyani atas segala doa, bimbingan, nasehat, cinta dan kasih sayang yang senantiasa tercurahkan untukku.
2. Adikku tercinta Tegar dan Rasya atas semangat dan motivasinya.
3. Seluruh keluarga besarku atas dukungan dan semangatnya.
4. Kekasihku Bagus Yogo Jendro Baskoro yang telah senantiasa memberikan bantuan, dorongan, motivasi dan semangat untukku.
5. Teman-teman ku Dewi, Ani, Heni, Ida, Anin, yang selalu memberi semangat dan motivasi untukku.
6. Teman-teman kelas E dan Teman-teman Pendidikan Akuntansi Angkatan 2011.
7. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SURAKARTA TAHUN 2014

Desi Wulandari Kusumaningrum, A210110182. Skripsi. Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Maret 2015.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta tahun 2014, 2) pengaruh persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta tahun 2014, 3) pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta tahun 2014.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif. Lokasi penelitian di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BTN Cabang Surakarta yang membuka rekening tabungan baru pada bulan Desember tahun 2014 yang berjumlah 163 nasabah. Sampel diperoleh dengan menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% maka diperoleh 110 nasabah dengan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, R^2 , sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah PT. BTN Cabang Surakarta. Hasil analisis regresi memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,434 > 1,984$ diterima pada taraf signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,017$. Kualitas pelayanan memberi kontribusi sebesar 13,9% terhadap minat menabung nasabah. 2) Persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah PT. BTN Cabang Surakarta. Hasil analisis regresi memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,281 > 1,984$ diterima pada taraf signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,025$. Persepsi tingkat suku bunga memberi kontribusi sebesar 12,9% terhadap minat menabung nasabah. 3) Kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah PT. BTN Cabang Surakarta. Hasil analisis regresi memperoleh nilai bahwa H_0 ditolak, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $19,635 > 3,081$ dan diterima pada taraf signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000$. 4) Hasil uji R^2 sebesar $0,268$, artinya kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga secara bersama-sama terhadap minat menabung nasabah adalah sebesar 26,8%, sedangkan 73,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, persepsi tingkat suku bunga dan minat menabung nasabah.*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Minat Menabung Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Tahun 2014”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dra. Titik Asmawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Wafrotur Rohmah, SE., MM. selaku Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, motivasi, dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Drs. Sudarto, MM dan Dr. Suyatmini, SE, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan ilmu dan pengalaman dalam penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat luar biasa.
6. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta yang telah memberi izin sehingga terwujudnya penelitian ini.
7. Ibu Pratiwi, SE, dan Bapak Santo yang membantu, memberi arahan, dan semangat dalam terealisasinya penelitian ini.
8. Seluruh sahabat Pendidikan Akuntansi angkatan 2011 khususnya kelas E terima kasih atas kebersamaanya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis hingga terwujudnya skripsi ini.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan penulis dalam skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan ilmu serta pengalaman baru bagi penulis dan pembaca. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2015

Penulis,



Desi Wulandari Kusumaningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	9

1. Pengertian Bank	9
2. Jenis-jenis Bank.....	9
3. Minat Menabung Nasabah.....	14
a. Pengertian Minat	14
b. Pengertian Menabung	15
c. Pengertian Nasabah	16
d. Pengertian Minat Menabung Nasabah	16
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Menabung	16
f. Indikator Minat Menabung.....	18
4. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
c. Indikator Kualitas Pelayanan	23
5. Persepsi Tingkat Suku Bunga	25
a. Pengertian Persepsi.....	25
b. Proses Terbentuknya Persepsi	27
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	28
d. Pengertian Suku Bunga Bank	29
e. Pengertian Persepsi Tingkat Suku Bunga.....	30
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Suku Bunga	30
g. Indikator Tingkat Suku Bunga	32
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Persepsi Tingkat Suku Bunga (X_2)	

Terhadap Minat Menabung Nasabah (Y)	36
D. Kerangka Berpikir	38
E. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian dan Jenis Penelitian	40
1. Metode Penelitian	40
2. Jenis Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian	42
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
3. Sampling.....	43
D. Definisi Operasional Variabel	43
1. Variabel Terikat.....	43
2. Variabel Bebas	43
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
1. Teknik Pengumpulan Data	44
2. Instrumen Pengumpulan Data	47
1) Uji Validitas	47
2) Uji Reliabilitas	49
3. Uji Prasyarat Analisis	50

1) Uji Normalitas	50
2) Uji Linearitas	52
F. Teknik Analisis Data	53
1. Analisis Regresi Linear Ganda	54
2. Uji t.....	55
3. Uji F.....	56
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif.....	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	60
1. Sejarah Singkat PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta.....	60
2. Visi dan Misi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta	61
3. Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta.....	61
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	69
C. Deskripsi Data	71
1. Deskripsi Responden	71
2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	73
3. Deskripsi Data Persepsi Tingkat Suku Bunga	75
4. Deskripsi Data Minat Menabung Nasabah.....	77
D. Uji Prasyarat Analisis	79
1. Uji Normalitas	79

2. Uji Linearitas	80
E. Hasil Analisis Data	81
1. Analisis Regresi Linear Berganda	82
2. Uji t	83
3. Uji F.....	86
4. Koefisien Determinasi	88
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif.....	88
F. Pembahasan Hasil Analisis Data	88
G. Keterbatasan Penelitian	91
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi.....	93
C. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

2.1	Perbedaan Penelitian yang Relevan	36
3.1	Kisi-kisi Angket	46
4.1	Ringkasan Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	68
4.2	Ringkasan Uji Validitas Persepsi Tingkat Suku Bunga.....	68
4.3	Ringkasan Uji Validitas Minat Menabung Nasabah.....	69
4.4	Ringkasan Uji Reliabilitas Angket.....	70
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
4.8	Karakteristik Responden Berdaarkan Pendididkan.....	73
4.9	Hasil Pengelompokan Data Kualitas Pelayanan	74
4.10	Hasil Pengelompokan Data Persepsi Tingkat Suku Bunga	76
4.11	Hasil Pengelompokan Data Minat Menabung Nasabah.....	78
4.12	Ringkasan Hasil Uji Normalitas.....	80
4.13	Ringkasai Hasil Uji Linearitas	81
4.14	Ringkasan Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	38
4.1 Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta	62
4.2 Histogram Data Kualitas Pelayanan.....	75
4.3 Histogram Data Persepsi Tingkat Suku Bunga.....	77
4.4 Histogram Data Minat Menabung Nasabah.....	79
4.5 Grafik Statistik Uji t Pengaruh X_1 terhadap Y	84
4.6 Grafik Statistik Uji t Pengaruh X_2 terhadap Y	86
4.7 Grafik Statistik Uji F X_1 dan X_2 terhadap Y	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	99
Lampiran 2 Skor Tryout Angket Kualitas Pelayanan	104
Lampiran 3 Skor Tryout Angket Persepsi Tingkat Suku Bunga	105
Lampiran 4 Skor Tryout Angket Minat Menabung Nasabah.....	106
Lampiran 5 Hasil Uji Angket Validitas Kualitas Pelayanan.....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Angket Validitas Persepsi Tingkat Suku Bunga	108
Lampiran 7 Hasil Uji Angket Validitas Minat Menabung Nasabah	109
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan.....	110
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Angket Persepsi Tingkat Suku Bunga	111
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Angket Minat Menabung Nasabah	112
Lampiran 11 Daftar Nama Nasabah PT. BTN (Persero) Tbk	113
Lampiran 12 Hasil Angket Kualitas Pelayanan	116
Lampiran 13 Hasil Angket Persepsi Tingkat Suku Bunga	119
Lampiran 14 Hasil Angket Minat Menabung Nasabah.....	122
Lampiran 15 Data Induk X_1 , X_2 dan Y	125
Lampiran 16 Hasil Deskripsi dan Frekuensi Data	128
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas	129
Lampiran 18 Hasil Uji Linearitas.....	130
Lampiran 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	131
Lampiran 20 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	133
Lampiran 21 Tabel <i>Lilliefors</i>	135

Lampiran 22 Tabel t	136
Lampiran 23 Tabel F	139
Lampiran 24 Tabel kritik r Product Moment	143