



SKRIPSI

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan
Nasabah Dalam Menabung Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia (PERSERO) Cabang Jember Unit Gajah Mada**

Oleh :

Andi Rahman Hakim (060810291280)

**JURUSAN MANAJEMEN NON REGULER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember Unit Gajah Mada”

Nama : Andi Rahman Hakim

NIM : 060810291280

Program Studi : Manajemen Non Reguler

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 13 Oktober 2008

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si
NIP. 132 086 130

Sri Wahyu Lely H, SE, M.Si
NIP. 132 258 089

Ketua Jurusan
Manajemen Non Reguler

Dr. Hari Sukarno, MM
NIP. 131 759 761

MOTTO

- ❖ “ Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah pendekatan diri kepada Allah Azza Wajalla, dan mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah sodaqoh. Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya dalam kedudukan terhormat dan mulia dunia dan akhirat (HR. Ar-rabii’) “.

- ❖ “ Jika tak mampu melakukan hal-hal hebat lakukan hal-hal kecil dengan cara yang hebat”.

- ❖ “ Plan your work and work your plan “.

Persembahan

Kupersembahkan Karyaku Ini Kepada

Allah SWT sebagai penunjuk jalan terangku

Nabi Muhamad SAW sebagai panutan hidupku

Bapak dan Ibu yang telah memberikan bantuan do'a, materi, dan semangat demi terselesainya skripsi ini

My Beloved Sister terima kasih atas perhatiannya

Wonderful friends : Dongkrak, Arema, Ryan, Kartolo, Wono, Jumali, Ciprut, Pizank, Tumin, Sesepuh, Sotel, Nyot, Baby, Lana, Mbah, Godonk, Laros. Last

But Not Least Thanks For Everything

Teman-teman MGT NR'06 transferan terima kasih atas kerja samanya

AREMANIA seluruh dunia salam persahabatan dari AREMANIA 0331

Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terima kasih dan rasa syukur kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan taufik dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Adapun penulisan skripsi Nyata ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Untuk itu, sebagai manusia yang tidak terlepas dari keterbatasannya, maka dengan adanya bantuan dan bantuan dari pihak-pihak lain yang telah sudi meluangkan waktu dan tenaganya selama proses penyusunan laporan ini, merupakan sesuatu yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Hari Sukarno,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Non Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si dan Ibu Sri Wahyu Lely H,SE,M.Si, selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan mendorong terlaksananya penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si, terima kasih atas masukannya yang sangat berharga.
5. Seluruh Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Gajah Mada yang telah banyak membantu selama penelitian.
6. Kedua Orang Tua dan saudaraku yang tercinta yang selalu mendukung baik secara moril maupun materiil selama penyusunan laporan ini hingga selesai.
7. Sahabat-sahabatku semua terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.

8. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu dan memotivasi penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kelamahan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, Oktober 2008

Penulis,

ABSTRAKSI

Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks akan jasa menyebabkan permintaan di sektor perbankan meningkat. Oleh karena itu, masing-masing bank saling berusaha untuk memenangkan persaingan dalam mendapatkan keputusan nasabah. Pihak perusahaan harus benar-benar memahami keinginan atau kebutuhan konsumen terhadap suatu produk yang ditawarkan untuk menjaga *image* dalam benak konsumen. Sebagai salah satu pihak yang menyediakan jasa-jasa dalam menabung, tentunya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember Unit Gajah Mada telah menentukan langkah-langkah tertentu untuk menunjukkan keunggulannya sehingga dapat menarik keputusan nasabah untuk menabung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor (yang terdiri dari faktor lokasi, ruang tunggu, parkiraman, aman, bunga, image, hadiah, deskman, teller, bukarek, tutuprek, ambil, parker luas, jarak, AC) yang mempengaruhi nasabah dalam menabung pada PT. bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember Unit Gajah Mada.

Penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember Unit Gajah Mada. Sampel penelitian sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis faktor untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor lokasi, ruang tunggu, parkiraman, aman, bunga, image, hadiah, deskman, teller, bukarek dan tutuprek. Mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa semua koefisien regresi bernilai positif yang berarti semua variabel bebas memiliki hubungan yang searah dengan variabel terikat.

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan adalah faktor-faktor yang terdiri dari faktor produk (aman, bunga, image, hadiah), bukti fisik (lokasi, ruang tunggu, parkiraman), karyawan (deskman, teller), administrasi (bukarek dan tutuprek) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Kegunaan Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	4
2.2 Perilaku Konsumen.....	5
2.3 Proses Keputusan Konsumen	9
2.4 Pengertian Bank	10
2.5 Tabungan.....	12
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Konseptual.....	14

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	19
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Teknik Pengukuran Data.....	21
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
3.6.1 Uji Validitas.....	21
3.6.2 Uji Reliabilitas	22
3.7 Analisis Faktor	22
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.9 Uji Asumsi Klasik	24
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah.....	27

BAB 4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya BRI Unit Gajah Mada...	29
4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab	31
4.1.3 Sistem Kepegawaian	36
4.1.4 Kesejahteraan Karyawan.....	38
4.1.5 Produk Bank Rakyat Indonesia	38
4.2 Diskripsi Responden.....	41
4.2.1 Jenis Kelamin	42
4.2.2 Usia	43
4.2.3 Jenjang Pendidikan	44
4.2.4 Jenis Pekerjaan.....	45

4.2.5 Pendapatan.....	47
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.3.2 Analisis Faktor.....	49
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4 Pembahasan.....	58
4.4.1 Analisis Faktor.....	58
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	58

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Proses Keputusan Membeli
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Unit Gajah Mada

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang
Tabel 3.1	: Jabaran Variabel Penelitian
Tabel 4.1	: Rekapitulasi Karyawan PT. BRI Unit Gajah Mada
Tabel 4.2	: Pedoman Kerja PT. BRI Unit Gajah Mada
Tabel 4.3	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah Tabungan Britama
Tabel 4.4	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah Tabungan Simpedes
Tabel 4.5	: Diskripsi Responden Berdasarkan Usia Nasabah Tabungan Britama
Tabel 4.6	: Diskripsi Responden Berdasarkan Usia Nasabah Tabungan Simpedes
Tabel 4.7	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Nasabah Tabungan Britama
Tabel 4.8	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan min Nasabah Tabungan Simpedes
Tabel 4.9	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Nasabah Tabungan Britama
Tabel 4.10	: Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Nasabah Tabungan Simpedes
Tabel 4.11	: Diskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah Tabungan Britama
Tabel 4.12	: Diskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah Tabungan Simpedes
Tabel 4.13	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pada Tingkat Kepercayaan = 0,05
Tabel 4.14	: Analisis Faktor
Tabel 4.15	: Analisis Faktor

- Tabel 4.16 : Faktoring
- Tabel 4.17 : Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Berganda Faktor 1 Sampai Dengan Faktor 4 Terhadap Keputusan Menabung
- Tabel 4.18 : Hasil Uji Multikolinieritas
- Tabel 4.19 : Hasil Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Data Mentah Analisis Faktor
3. Data mentah Analisis Regresi
4. Validitas dan Reliabilitas
5. Analisis Faktor
6. Analisis Regresi
7. Uji Multikolinieritas
8. Uji Heteroskedastisitas
9. Uji Auto Korelasi