

**PENGARUH KEPERCAYAAN, NILAI PELANGGAN DAN
DAYA TARIK TERHADAP NIAT NASABAH
MENABUNG DI BANK BCA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

KELVIN HELIO INEGI ARCHA

NIM : 2012210205

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KEPERCAYAAN, NILAI PELANGGAN DAN
DAYA TARIK TERHADAP NIAT NASABAH
MENABUNG DI BANK BCA SURABAYA**

Diajukan oleh :

KELVIN HELIO INEGI ARCHA

2011210205

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : ..17..07..2016..


(Dr. Soni Harsono, Drs., M.Si)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, NILAI PELANGGAN DAN DAYA TARIK TERHADAP NIAT NASABAH MENABUNG DI BANK BCA SURABAYA

Disusun oleh

KELVIN HELIO INEGI ARCHA

2012210205

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom,MH.**

Sekretaris : **Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**

Anggota : **Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM..**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kelvin Helio Inegi Archa
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 10 Mei 1993
N.I.M : 2012210205
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan dan Daya Tarik terhadap Niat Nasabah Menabung di Bank BCA Surabaya.

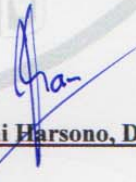
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 18-03-2016



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 17-03-2016



(Dr. Soni Harsono, Drs., M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Straight Roads Do Not Make Skilful Driver"

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku untuk :

- Kedua Orangtua saya selaku panyandang dana.
- Mimin, Wanita kesayangan saya yang selalu menemani dan memotivasi tanpa lelah
- Dosen Pembimbing Bapak Dr. Soni Harsono dan Dosen Wali Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.
- Lalu Galih , Riandy Dwi, Orisnawan (Pembimbing Dunia Kegelapan) dan teman- teman lainnya yang tidak datang saat hanya butuhnya saja.
- THE GIRLS, for the lesson, hurt, experience and excitement.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan dan Daya Tarik terhadap Niat Nasabah Menabung di Bank BCA Surabaya”** tepat pada waktunya. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Soni Harsono, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan telaten dalam menjalankan proses pembimbingan.
2. Bapak Luthfi, S.E., M. Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Ibu Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen Wali

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 18 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan Proposal.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	24
2.4. Kerangka Penelitian.....	26
2.5. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Rancangan Penelitian.....	28
3.2. Batasan Penelitian.....	28
3.3. Identifikasi Variabel.....	29
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6. Instrumen Penelitian.....	34
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2. Analisis Data.....	53
4.3. Pembahasan.....	70

BAB V PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Keterbatasan.....	76
5.3. Saran.....	77

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Nilai Durbin Watson	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	49
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.7 Tabel Interval Class.....	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan.....	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tarik	57
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Menabung	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Moltikolinearitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.14 Nilai Durbin Watson	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Normalitas	63
Tabel 4.17 Koefisien Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Simultan	67
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t)	68
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Parsial.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Ni Made Mahadewi (2014)	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Maoyan (2014)	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Min-Chung Han (2014)	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Analisis Deskriptif
Lampiran 4	Uji Validitas dan Realibilitas
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Tabel Durbin Watson



THE EFFECT OF TRUST, PERCEIVED VALUE, AND ATTRACTIVENESS OF CUSTOMER'S SAVINGS INTENTION ON BANK OF BCA IN SURABAYA

Kelvin Helio Inegi Archa

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210205@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The development of banking industry affect on the competitive rivalry between banks. Therefore, it is required a strategy to win competition and gaining the customers. Hence from that, the purpose of this study was to determine the influence of savings intention is seen from the trust, perceived value, and attractiveness on Bank of BCA in Surabaya. The study was conducted in the city of Surabaya by taking a sample of 100 respondents using purposive sampling method, so that the sample used is on prescribed criteria. Collecting data using a questionnaire instrument with a 5-point Likert scale. Hypothesis testing is performed by multiple linear regression. The research showing that consumer perceived value, and attractiveness have positive and significant impact toward savings intention while trust has positive but has no significant effect toward savings intention. As the conclusion, trust, perceived value, and attractiveness have significantly positive impact towards savings intention but trust has no significant impact of savings intention.

Keywords : *trust, perceived value, attractiveness, and savings intention*