

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK
CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MIRDA TRISDIANTI
NIM : 2013210258

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK CENTRAL
ASIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

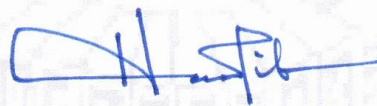
MIRDA TRISDIANTI

2013210258

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 8 Agustus 2017



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA

Diajukan oleh :

MIRDA TRISDIANTI
2013210258

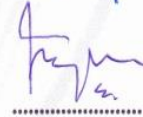
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 30 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM

Sekretaris : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.

Anggota : Emma Julianti, S.E.,MM



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Mirda Trisdianti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Juni 1993
N.I.M : 2013210258
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas
Layanan Terhadap Keputusan Menabung pada
Bank Central Asia di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 September 2017

Tanggal : 19 September 2017



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



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M

Motto

“Dont be afraid ALLAH always beside you ... always praying and fight”

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

ALLAH SWT

Segala puji bagi ALLAH SWT atas karunianya yang tiada batas sehingga telah memberikan jalan serta atas izin nya untuk bisa menempuh pendidikan sampai saat ini dan senantiasa memberikan rahmat & lindungannya, atas izinnya juga hingga terselesaikan skripsi ini dengan baik

Kedua Orang Tua ku

yang telah melahirkanku, merawat dan mendidik dengan sabar memberikan kasih sayang yang tanpa batas, memberikan semangat spiritual serta dorongan untuk dapat menjadi anak yang berbakti kepada orang tua insya Allah apa yang kalian lakukan saat ini sudah lebih dari cukup...

Dosen Pembimbing

Untuk bapaku dosen pembimbing pak Nadjib Usman terimakasih atas segala waktu dan juga ilmu yang di berikan yang senantiasa mengajari kami dengan kesabaran, ikhlas dan tulus dalam memberikan ilmunya...semoga kami bisa menjadi seperti sosok beliau dengan ilmu yang bermanfaat dan kerendahan hati yang dimiliki..

Tim Dosen Perbanas

Untuk para penguji pak Basuki Rachmat, bu Emma Yulianti serta bu Lindiawati terimakasih atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.

Terimakasih bu Aniek Maschudah selaku dosen wali saya yang tetep memberikan saran dan juga bimbingan untuk perkuliahan hingga saat ini.

Teman - Teman Seperjuangan Grup Line "dosbim pak najib"

Terimakasih guys.. atas segala info di grup line skripsi..untuk saran nya semangatnya dan kekompakan kalian ...

Kita bakal kangen banget sama masa-masa kuliah ..setelah ini kita menentukan jalan hidup dan cita - cita kita yang lain

Keep kompak and i love you ..

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur dipanjatkan untuk kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas Rahmat dan Karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen Stie Perbanas Surabaya, dengan judul “Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Layanan pada Bank Central Asia di Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Bapak selaku dosen pembimbing Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M. dalam pembuatan skripsi yang telah banyak memberi ilmu dan meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran
5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

7. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, 05 Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti (2015).....	10
2.1.2 Junio Andreti, Nabila H Zhafira, Sheila S Akmal, Suresh Kumar (2013).....	12
2.1.3 Yusuffia Nur Azizah Istiqomah (2015).....	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Promosi	18
2.2.2 Lokasi.....	21
2.2.3 Kualitas Layanan.....	22
2.2.4 Keputusan Menabung.....	24
2.2.5 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menabung.....	26
2.2.6 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Menabung.....	27
2.2.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menabung.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	32

3.4	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	32
3.4.1	Definisi Operasional Variabel Bebas.....	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel Terikat.....	34
3.4.3	Pengukuran Variabel.....	34
3.5	Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan sampel.....	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel.....	35
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.7.1	Data.....	38
3.7.2	Metode Pengumpulan Data..	39
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.9	Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.2	Analisis Statistik.....	44
3.9.3	Uji Deskriptif.....	44
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS		
	DATA	48
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2	Analisis Data.....	52
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	52
4.2.2	Analisis Statistik.....	60
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	68
4.3	Pembahasan	74
4.3.1	Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank BCA di Surabaya.....	74
4.3.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menabung pada Bank BCA di Surabaya	75
4.3.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menabung pada Bank BCA di Surabaya	77

4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank BCA di Surabaya.....	79
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3 Saran.....	84

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

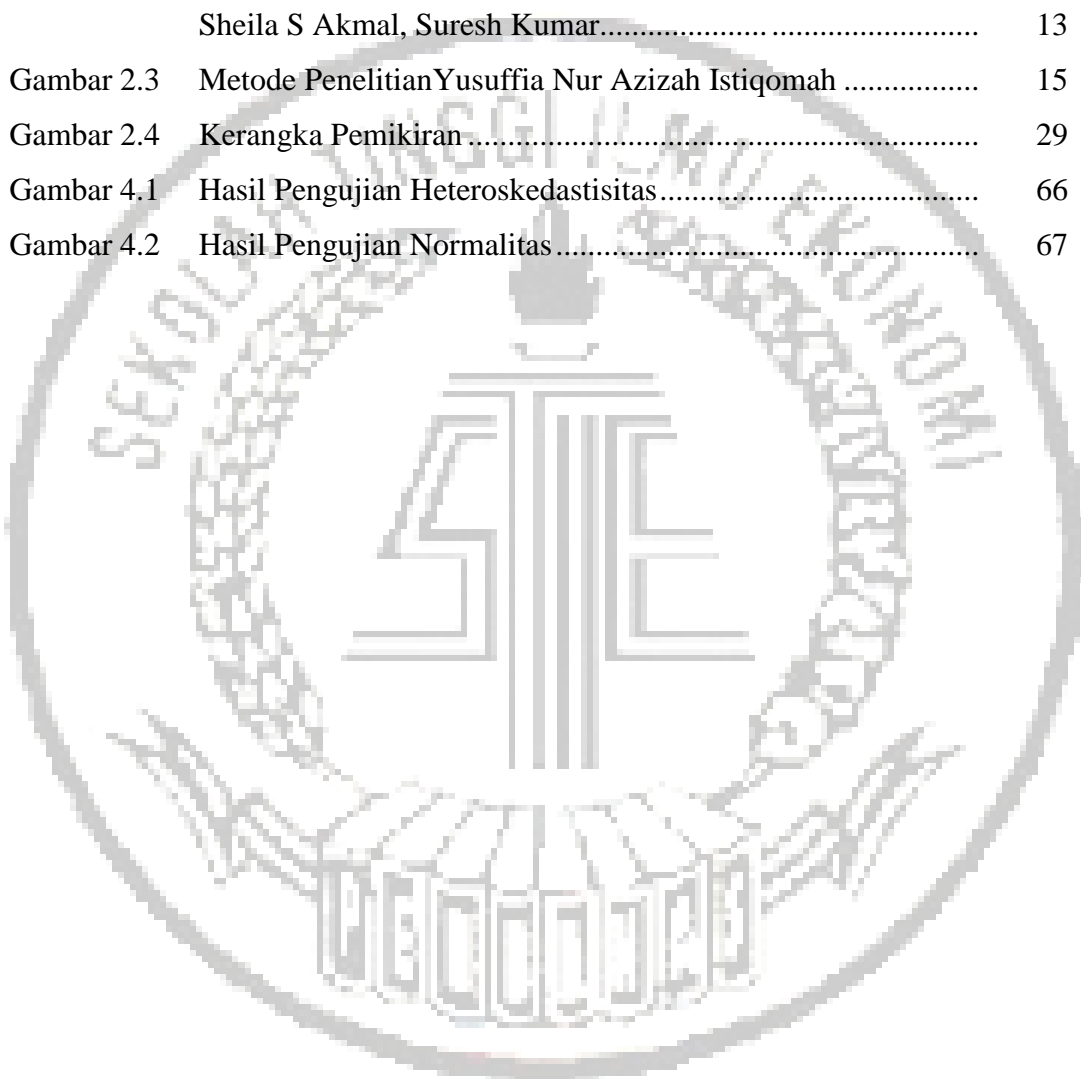


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keunggulan Produk Tabungan Bank BCA Surabaya	3
Tabel 1.2 Bank Peraih Top Brand Produk Tabungan di Indonesia Tahun 2017.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat ini dan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuisoner.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Kategori Mean Dari Variabel Bebas Dan Terikat.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menabung.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolonieritas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Simultan.....	68
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Signifikansi Simultan(Uji statistik F).....	69
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik t).....	71
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Metode Penelitian Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti (2015).....	11
Gambar 2.2 Metode Penelitian Junio Andreti, Nabila H Zhafira, Sheila S Akmal, Suresh Kumar.....	13
Gambar 2.3 Metode Penelitian Yusuffia Nur Azizah Istiqomah	15
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Output Spss Uji Hipotesis
- Lampiran 5 : Hasil Output Spss Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Tanggapan dan Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan
- Lampiran 9 : Berita Acara



**THE INFLUENCE OF PROMOTION, LOCATION AND QUALITY OF
SERVICE TO THE DECISION TO SAVE AT BANK CENTRAL
ASIA IN SURABAYA**

Mirda Trisdianti

STIE Perbanas Surabaya

Email: diantimirda@gmail.com

Jalan Petemon 3 No 19 Surabaya

ABSTRACT

Saving is one activity or activity that requires a desire in a person to set aside and keep the money in the Bank. Saving requires the intention that one's behavior is directed to the activity. In an effort to withdraw the decision to save customers to wish to save in the Bank conducted various corporate strategies such as promotion, strategic location and quality of service . This research aims to analyze the influence of promotion, location and quality of service to the user saving Bank BCA Surabaya. The method used in this research is quantitative method and using primary data by distributing questionnaire as much as 70 questionnaires to bank customers BCA Surabaya. Sampling technique used in this study is convenience sampling with criteria of at least 19 years old. Analysis used in this research is Moderated Regression Analysis (MRA). The results show that there effect of promotion and quality of service is significant influence the decision to save at Bank BCA in Surabaya. However, the location has no significant effect on the decision to save at Bank BCA in Surabaya.

Keywords: *Promotion, Location, Quality of Service, The Decision to Save*

PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA

Mirda Trisdianti

STIE Perbanas Surabaya

Email: diantimirda@gmail.com

Jalan Petemon 3 No 19 Surabaya

ABSTRAK

Menabung merupakan salah satu kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan niat agar perilaku seseorang terarah pada aktivitas tersebut (menabung). Dalam upaya menarik keputusan nasabah untuk berkeinginan menabung di bank dilakukan berbagai strategi perusahaan antara lain dengan promosi, lokasi yang strategis dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, lokasi dan kualitas layanan terhadap pengguna tabungan Bank BCA Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 70 kuisioner kepada para nasabah Bank BCA di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan convenience sampling dengan kriteria minimal berumur 19 tahun. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank BCA di Surabaya. Namun, lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank BCA di Surabaya.

Kata Kunci: Promosi, Lokasi, Keputusan Menabung