

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENABUNG PADA BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

MAHANANI KARNO PUTRO

2011210679

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENABUNG PADA BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

MAHANANI KARNO PUTRO

NIM : 2011210679

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 08 Januari 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emma Julianti', with a stylized flourish at the end.

(Emma Julianti,S.E.,M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA

Disusun Oleh:

MAHANANI KARNO PUTRO

NIM : 2011210679

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal 13 februari 2015

Tim Penguji,

Ketua : Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah., M.Si.

Sekretaris : Emma Julianti, S.E., M.M

Anggota : Dra.Psi. Tjahjani Prawitoati, M.M

Three handwritten signatures in black ink, corresponding to the names of the examiners listed on the left. The top signature is for Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, the middle for Emma Julianti, and the bottom for Dra. Psi. Tjahjani Prawitoati.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MAHANANI KARNO PUTRO
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 17 November 1993
N.I.M : 2011210679
Program Pendidikan : Strata 1
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 24 April 2015



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

Dosen Pembimbing

Tanggal : 24 April 2015



(Emma Julianti, S.E., M.M)

MOTTO

*“jadikanlah kekecewaan dari kegagalan masa lalu
menjadi senjata sukses di masa depan”*

*“ Besarnya usaha mencerminkan
seberapa bagus hasil yang dicapai”*

*“ berjalanlah dengan mereka yang ingin terus berjalan,
janganlah berdiri diam sebagai penonton yang menyaksikan
perakan berlalu”*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobilalamin....

Sembah sujud serta syukurku kepada **Allah SWT**. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat dan Salam selalu terlimpahkan keharibaan **Rasulullah Muhammad SAW**.

Kupersembahkan karya Skripsi ini kepada orang tua yang sangat kukasihi dan kusayangi **Ibu, Bapak, Adik-adikku** tercinta yang tiada hentinya mendukung dan mendoakanku dengan cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya.

Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi, **Ajeng Tiara Dewi**

Tertulis ucapan terima kasih untuk sahabat terindahku, sahabat "Kenthir" **Ara, Amin, Ghani, Arwan, Fedely, Eko, Trisha, Subhan** yang selalu meluangkan waktunya untuk berdiskusi agar skripsi ini tersusun indah.

Terima kasih rekan-rekan **S1 Manajemen angkatan 2011**. Semoga keakraban kita tidak berakhir sampai disini.

Dan terima kasih banyak untuk dosen pembimbing, **Emma Yulianti, S.E., M.M** yang telah banyak memberikan masukan, nasehat, dan ilmu hingga Skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan anugerah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank BRI di Surabaya”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan strata 1 jurusan manajemen konsentrasi Perbankan di STIE Perbanas Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE.,M.T selaku ketua program sarjana manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Yulianti,S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan proposal skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen bersama civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan , mendidik dan membimbing penulis menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, 15 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Batasan Penelitian.....	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	50
4.3 Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran	70

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perolehan DPK Tabungan Tahun 2013	3
Tabel 1.2	Data Indeks Loyalitas Nasabah Tabungan Tahun 2013.....	4
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian	14
Tabel 3.1	Nilai Jawaban Kuesioner.....	31
Tabel 3.2	Kisi-kisi Pertanyaan	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk	48
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Terhadap Produk Tabungan Bank Lain.....	50
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi dalam 3 bulan terakhir	50
Tabel 4.9	Interval Kelas	51
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menabung	55
Tabel 4.13	Uji Validitas Sampel Kecil.....	57
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	58
Tabel 4.15	Uji Validitas Sampel Besar	59
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas Sampel Besar	60
Tabel 4.17	Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.18	Uji t.....	63
Tabel 4.19	Uji F.....	65
Tabel 4.20	Nilai R Square	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Sampel Kecil dan Sampel Besar

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif

Lampiran 5 : Uji Deskriptif

Lampiran 6 : Uji Validitas

Lampiran 7 : Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Regresi Linier Berganda

**THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY AND SAVINGS
PRODUCT QUALITY TO SAVINGS DECISION IN
BANK RAKYAT INDONESIA SURABAYA**

*Mahanani Karno Putro
Students of Faculty Economic, Banking Management
STIE Perbanas Surabaya
2011210679@students.perbanas.ac.id*

ABSTRACT

Development of the banking industry now is the development of high enough, so that the the level of competition to get customer increasingly difficult. Strategy that made the owner of the banking industry both government and private sector in maintaining the number of customers is to provide service quality and product quality. With an optimal service quality and product quality, which is expected to provide the services of the banking industry will be able to meet the expectations of consumers, capable of winning the competition that will ultimately earn the maximum profit. The purpose of this research was to determine whether there is influence between service quality and savings product quality to saving decision in Bank BRI Surabaya. The sample in this study were 100 respondents of Bank BRI saving customers. Sampling technique using the method of purposive sampling. Type of data used is primary data and multiple regression analysis. The result showed that the effects of service quality and savings product quality is positive and significant to saving decision in Bank BRI Surabaya. Advice that can be delivered is Bank BRI Surabaya should improve the quality of service and the savings product quality to attract customers decision to saving in Bank BRI Surabaya.

Keywords : *Service Quality, Saving Product Quality, Saving Decision*