

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DEPOSITO PADA PT BPR KENCANA  
GRAHA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Novalia  
140910048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DEPOSITO PADA PT BPR KENCANA  
GRAHA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Novalia  
140910048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Novalia  
NPM/NIP : 140910048  
Fakultas : Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Deposito Pada PT BPR Kencana Graha**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Februari 2018



Novalia  
140910048

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DEPOSITO PADA PT BPR KENCANA  
GRAHA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Novalia  
140910048**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 03 Februari 2018**



**Suali, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Peranan Bank sangat penting bagi perekonomian suatu Negara. Meningkatnya pembangunan ekonomi di suatu Negara juga karena adanya Lembaga Keuangan yang bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. PT BPR Kencana Graha merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanannya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Tingkat suku bunga merupakan salah satu balas jasa yang harus dibayar kepada nasabahnya yang dapat menarik hati nasabah untuk deposito di bank dan Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah deposito di PT BPR Kencana Graha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Deposito pada PT BPR Kencana Graha. Sampel penelitian ini adalah nasabah PT BPR Kencana Graha sebanyak 264 responden. Dari jumlah populasi sebesar 776 dengan tingkat nilai kesalahan pengambilan sebesar 5%. Teknik Pengumpulan data yaitu dengan kuesioner kepada nasabah PT BPR Kencana Graha. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Suku Bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah deposito, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah deposito dan Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah deposito. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan menjadi faktor pendorong bagi peningkatan keputusan nasabah untuk menabung. Dengan demikian pihak manajemen PT BPR Kencana Graha hendaknya lebih meningkatkan tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan agar dapat peningkatan keputusan nasabah untuk menabung.

**Kata kunci: Tingkat suku bunga, Kualitas pelayanan, Keputusan Nasabah**

## **ABSTRACT**

*The role of the Bank is very important for the economy of a State Increased economic development in a country also due to the existence of Financial Institutions that depend on the dynamics of development and the real contribution of the banking sector. PT BPR Kencana Graha is a bank financial institution that receives its savings in the form of time deposits, savings, and / or other equivalent forms and distributes funds as BPR business. The interest rate is one of the remuneration to be paid to the customers who can attract customers to deposit in the bank and Quality of service is one factor that can provide satisfaction to customers. Deposit interest rate and service quality are the factors affecting customers to decide to become deposit customers in PT BPR Kencana Graha. This study aims to determine the effect of Interest Rate and Service Quality to Customer Deposit Decision on PT BPR Kencana Graha. The sample of this research is customer of PT BPR Kencana Graha counted 264 respondents. Of the total population of 776 with a fetch error rate of 5%. Data collection technique is with a questionnaire to customers of PT BPR Kencana Graha. Data analysis was done by using multiple linear regression. The results of this study indicate that the interest rate has a positive and significant impact on the decision of deposit customers, the Quality of Service has a positive and significant influence on the decisions of deposit customers and the interest rate and quality of service together significantly influence the decisions of deposit customers. Based on the results of the study it can be concluded that interest rates and service quality are the driving factors for improving customer decisions to save. Thus the management of PT BPR Kencana Graha should further increase the interest rate and service quality in order to increase the decision of customers to save.*

**Keywords:** *Interest Rate, Service Quality, Customer Decision*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Suali, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen, staf dan karyawan Program Studi Manajemen Bisnis
6. Pimpinan beserta semua staff PT BPR Kencana Graha
7. Kedua orang tua penulis Bapak Alm Ming Kheng dan Ibu Asiah beserta adek penulis Hariyanto yang selalu memberi kasih sayang , dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
8. Pasangan penulis Sudyanto dan Sahabat penulisserta teman-teman penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi penulis.
9. Teman-teman perkuliahan yang telah membantu dan memberikan semangat
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmatNya, Amin

Batam, 03 Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Pembatasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis: .....	10
1.6.2. Manfaat Praktis: .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Konsep Teoritis .....	12
2.1.1. Tingkat Suku Bunga .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3. Keputusan Nasabah Deposito .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Pemikiran .....	27
2.4. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Desain Penelitian .....	30
3.2. Definisi Operasional .....	30
3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable) (X) .....	31
3.2.2. Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1. Populasi .....	37
3.3.2. Sampel .....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1. Kuesioner .....	39
3.5. Metode Analisis Data .....	40



3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	41
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	42
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4.	Uji Pengaruh .....	45
3.5.5.	Rancangan Uji Hipotesis.....	47
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	49
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1.	Profil Responden.....	50
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	56
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	63
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh .....	72
4.1.6.	Uji Hipotesis .....	75
4.2.	Pembahasan .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>81</b>
5.1.	Simpulan.....	81
5.2.	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin .....	51
Gambar 4.2 Diagram Usia.....	52
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan .....	54
Gambar 4.4 Diagram Lama Menjadi Nasabah.....	55
Gambar 4.5 Histogram Regresion Standardized Residual.....	69
Gambar 4.6 Normal P-P Plot .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Suku Bunga (LPS Rate) Pada BPR .....	4
Tabel 1.2 Perkembangan Nasabah PT BPR Kencana Graha .....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.2 Jadwal penelitian.....	49
Tabel 4.1 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi.....	53
Tabel 4.4 Klasifikasi responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	55
Tabel 4.5 Skor Indikator Variabel Tingkat Suku Bunga.....	56
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Keputusan Nasabah Deposito .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Suku Bunga (X1).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y) .....	66
Tabel 4.11 Hasil Reliabilitas .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji R <i>Square</i> .....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	77

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	38
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran III	Surat Persetujuan Penelitian
Lampiran IV	Kuesioner
Lampiran V	Rekapitulasi Kuesioner
Lampiran VI	Data Responden
Lampiran VII	Hasil Uji Data SPSS
Lampiran VIII	Tabel Distribusi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Secara Umum, Peranan Bank sangat penting bagi perekonomian suatu Negara. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi Negara itu sendiri. Meningkatnya pembangunan ekonomi di suatu Negara juga karena adanya Lembaga Keuangan yang bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan.

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas, kemudian menjual uang yang berhasil di himpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit. kegiatan jual beli inilah bank akan memperoleh keuntungan, yaitu dari selisih harga beli (bunga simpanan) dengan harga jual (bunga pinjaman). Oleh karena itu dalam melakukan kegiatan sehari – hari bank harus mempunyai dana agar dapat menyalurkan kepada masyarakat. Dana- dana masyarakat ini dihimpun oleh bank dapat di lihat dari semakin banyaknya jaringan, aset, banyaknya produk – produk yang ditawarkan dan banyaknya Dana Pihak Ketiga yang dihimpun dari masyarakat.

Dana Pihak Ketiga yang biasa disebut simpanan merupakan dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

PT BPR Kencana Graha merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanannya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Dalam melaksanakan kegiatannya PT BPR Kencana Graha menyediakan kualitas tabungan berjangka yang bunganya lebih besar dari tabungan biasa, salah satunya yaitu tabungan Deposito.

Deposito merupakan simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh bank, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan sebelum seperti 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Jadi deposito hanya dapat diambil setelah jatuh tempo. Namun ada beberapa bank yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya apabila dalam keadaan membutuhkan dana yang mendesak yaitu dengan pencairan pokok deposito sebelum jatuh tempo dikenakan finalty menurut ketentuan yang ditetapkan oleh masing-masing bank. Maka di samping itu, PT BPR Kencana Graha memiliki keunggulan bagi nasabah yang melakukan pencairan deposito sebelum jatuh tempo, tidak dikenakan finalty hanya saja bunga berjalan selama periode tersebut tidak di bayarkan.

Selain itu, deposito dianggap sebagai investasi paling aman dengan keuntungan yang cukup besar. Nilai lebih berinvestasi deposito lainnya adalah sudah terlindungi dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sehingga deposito tetap aman. Lembaga Penjamin Simpanan merupakan suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Pada kenyataannya calon nasabah deposito pada PT BPR Kencana Graha lebih cenderung menginginkan suku bunga tinggi dan kualitas pelayanan memuaskan diberikan PT BPR Kencana Graha. Untuk itu pihak manajemen BPR Kencana Graha berusaha menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik minat konsumen agar menjadi nasabah di PT BPR Kencana Graha. Sebab nasabah memiliki pilihan untuk menentukan mana BPR yang memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

Tingkat suku bunga merupakan salah satu balas jasa yang harus dibayar kepada nasabahnya yang dapat menarik hati nasabah untuk deposito di bank. Sejalan ini ketertarikan masyarakat dalam mendepositokan dananya dipengaruhi oleh keinginannya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Makin tinggi tingkat bunga yang diberikan oleh bank, maka makin tinggi pula keinginan masyarakat/nasabah untuk deposito. Begitu pula sebaliknya, makin rendah tingkat suku bunga, makin rendah pula keinginan masyarakat/nasabah untuk deposito di bank. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga yang lebih tinggi akan lebih disukai oleh masyarakat. Dengan adanya suku bunga yang lebih tinggi, masyarakat akan lebih terdorong untuk mengorbankan/mengurangi



pengeluaran mereka untuk konsumsi, dan memilih untuk menyimpan uang mereka di bank.

Pada PT BPR Kencana Graha suku bunga deposito yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan kebijakan dari PT BPR Kencana Graha yang didasari pada kondisi likuiditas pada bank dan suku bunga diberikan tidak melebihi tingkat suku bunga Bank Indonesia.

**Tabel 1.1** Tingkat Suku Bunga (LPS Rate) Pada BPR

<b>Periode</b>	<b>LPS</b>
08 Oct 2015 - 14 Jan 2016	10.00%
18 Nov 2015 - 14 Jan 2016	10.00%
15 Jan 2016 – 14 May 2016	10.00%
31 Mar 2016 - 14 May 2016	9.75%
15 May 2016 - 14 Sep 2016	9.50%
24 Jun 2016 - 14 Sep 2016	9.25%
15 Sep 2016 - 15 Jan 2017	8.75%
16 May 2017 - 14 Sep 2017	8.75%
15 Sep 2017 - 15 Jan 2018	8.50%

**Sumber :** Lps.go.id

Dapat di lihat pada tabel 1.1 bahwa tingkat suku bunga deposito BI Rate mengalami penurunan terus menerus hingga sampai saat ini suku bunga LPS menjadi 8,5%. Faktor penurunan suku bunga pasar ini karena dengan adanya pelonggaran kebijakan moneter BI dan belum terlalu tingginya pertumbuhan kredit. Melihat bunga deposito yang terus menurun, mengakibatkan semakin

banyak nasabah mempertimbangkan keputusannya untuk deposito di bank dan nasabah akan lebih menilai mana instrument yang paling cepat mendatangkan keuntungan. nasabah pada PT BPR Kencana Graha terdapat nasabah tertentu yang telah beralih ke instrument lain seperti reksa dana, surat utang, dan saham.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan pada kecendrungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

Pada dunia perbankan, nasabah merupakan hal yang paling penting. dengan kata lain, nasabah harus dapat dipertahankan karena termasuk aset yang paling penting bagi industri jasa perbankan. Oleh karena itu, perlu sekali untuk selalu meningkatkan pelayanan dan kenyamanan agar nasabah nyaman dan tidak pindah ke bank- bank yang lain. Pada dasarnya konsumen sulit untuk dipuaskan, penting sekali bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dengan mengetahui dan memahami kebutuhan mereka maka nasabah merasa puas dan memutuskan untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam hal tersebut PT BPR Kencana Graha berusaha untuk merebut perhatian nasabah dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

**Tabel 1.2** Perkembangan Nasabah PT BPR Kencana Graha

<b>Periode (Caturwulan)</b>	<b>Jumlah Nasabah (Orang)</b>
Januari – April 2015	164
Mei – Agustus 2015	216
September – Desember 2015	233
Januari – April 2016	234
Mei – Agustus 2016	179
September – Desember 2016	152
Januari – April 2017	198
Mei – Agustus 2017	130

**Sumber :** PT BPR Kencana Graha, 2017

Jumlah nasabah depositan pada caturwulan pertama tahun 2015 sebanyak 225 orang, pada caturwulan kedua tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 216, pada caturwulan ketiga tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 233 nasabah, pada caturwulan pertama tahun 2016 meningkat menjadi 234 nasabah, pada caturwulan kedua dan ketiga tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 179 dan 152 orang. Pada caturwulan pertama tahun 2017 mengalami peningkatan kembali menjadi 198 nasabah dan pada caturwulan kedua pada tahun 2017 ini terjadi penurunan nasabah menjadi 130 nasabah.

Dalam perkembangan jumlah nasabah deposito diatas mengalami fluktuatif pada setiap periode tertentu. Dapat diketahui bahwa nasabah yang mendepositokan dana nya ke PT BPR Kencana Graha pada saat ini terjadi

penurunan. Untuk mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah yang dimiliki, PT BPR Kencana Graha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

PT BPR Kencana Graha selalu memberikan layanan yang lebih berkualitas bagi konsumennya contohnya seperti karyawan PT BPR Kencana Graha sangat ramah, kualitas yang lengkap dimana apabila nasabah ingin deposito di PT BPR Kencana Graha nasabah dapat menghubungi karyawan funding bank melalui telepon ataupun whatsapp tidak perlu datang langsung ke PT BPR Kencana Graha karena karyawan funding PT BPR Kencana Graha yang akan langsung mendatangi tempat nasabah dan begitu juga apabila nasabah ingin menarik dananya. Selain itu nasabah deposito yang melakukan pencairan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda melainkan hanya bunga deposito periode tersebut tidak di bayarkan.

Dari pihak bank juga memberikan beberapa Kualitas pelayanan seperti pemberian *gift*, pemberian *souvenir*, dan *parcel* pada saat hari raya keagamaan berdasarkan jumlah deposito pada nasabah yang sudah menjadi senior pada PT BPR Kencana Graha yang di tentukan oleh pihak Bank. Semua dilakukan PT BPR Kencana Graha dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memuaskan nasabah serta untuk memenuhi keputusan nasabah untuk deposito di bank. Namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti adanya keluhan terkait dengan pelayanan yang lambatnya waktu proses pengajuan suku bunga deposito, tidak memenuhi kepuasan nasabah pada saat diberikan suku bunga deposito yang dianggap maksimal oleh PT BPR Kencana Graha, dan

nasabah menjadi ragu ketika marketing funding tidak berani untuk mengambil keputusan mengenai kesepakatan pemberian balasan jasa lainnya seperti pemberian hadiah dan parcel pada saat hari raya keagamaan kepada nasabah. disamping itu pemberian hadiah dan parcel di berikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank setiap tahunnya .

Tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan tersebut diatas menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah deposito di PT BPR Kencana Graha.Keputusan nasabah untuk deposito merupakan efek akhir dari suatu pembelian dan keputusan nasabah akan membangun hubungan antara perusahaan dan nasabah yang semakin baik. Bukan hanya dalam segi kuantitas, melainkan juga dalam kualitas.

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti memilih PT BPR Kencana Graha sebagai objek penelitian.dengan maksud untuk mengetahui apakah tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mendepositokan dananya pada PT BPR Kencana Graha. PT BPR Kencana Graha adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi di kota Batam yang bergerak di bidang usaha perbankan, beralamat di komplek penuin centre blok F nomor 14, lubuk baja, Batam.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Deposito Pada PT BPR Kencana Graha”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut.

1. Nasabah tidak puas dengan suku bunga deposito yang dianggap maksimal oleh PT BPR Kencana Graha
2. Adanya tingkat suku bunga BI rate yang semakin menurun .
3. *Funding* tidak dapat berkomitmen dalam pemberian *gift*, *souvenir* dan *parcel* kepada nasabah setiap tahunnya
4. adanya keluhan dari nasabah terkait lambatnya proses pelayanan di PT BPR Kencana Graha

## 1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang kaitannya dengan Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Deposito pada PT BPR Kencana Graha pada periode September 2017 –Februari 2018.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Tingkat Suku Bunga Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?

3. Apakah Tingkat Suku Bunga dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka beberapa hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui, sebagai berikut .

1. Tingkat Suku Bunga terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha
2. Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha
3. Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk deposito PT BPR Kencana Graha

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis:**

Secara teoritis tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pengaruh faktor suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk deposit dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis:**

1. Bagi Peneliti, dapat dijadikan sebagai upaya mendapatkan pengetahuan berdasarkan teori teori yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dengan keadaan yang ada di lapangan dengan salah satunya memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan

2. Bagi PT BPR Kencana Graha, dapat memberikan informasi bagi pihak pengelola Deposito untuk mensosialisasikan Deposito kepada masyarakat, serta untuk masukan kaitannya dengan Pengaruh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk deposito di PT BPR Kencana Graha.
3. Bagi program studi Managemen bisnis Putera Batam, proposal ini merupakan tambahan kekayaan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai rujukan dan untuk dikembangkan lebih lanjut.
4. Bahan masukan atau bahkan untuk dikembangkan dalam penelitian penelitian lebih lanjut, khususnya tentang Pengaruh tingkat suku bunga dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah deposito pada PT BPR Kencana Graha.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teoritis**

##### **2.1.1. Tingkat Suku Bunga**

###### **2.1.1.1. Pengertian Tingkat Suku Bunga**

Menurut Nopirin (2008: 167) Menyatakan bahwa makin tinggi tingkat bunga makin tinggi pula keinginan masyarakat untuk menabung. Artinya, pada tingkat bunga yang lebih tinggi masyarakat akan lebih terdorong untuk mengorbankan/mengurangi pengeluaran untuk konsumsi guna menambah tabungan.

Menurut Mangitung (2013: 14) Bunga (interest) adalah sejumlah nilai yang dibayarkan akibat transaksi pinjaman yang dihitung berdasar persentase untuk suatu periode tertentu dari jumlah pinjaman.

Menurut Kasmir (2014: 114) bunga dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

###### **2.1.1.2. Jenis Bunga Bank**

Menurut Kasmir (2014: 114) dalam kegiatan perbankan sehari-hari ada dua macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya yaitu sebagai berikut.

1. Bunga simpanan

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar bank kepada nasabahnya. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabungan, dan bunga deposito.

2. Bunga pinjaman

Bunga pinjaman adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. sebagai contoh bunga kredit .

### **2.1.1.3. Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Tingkat Suku Bunga**

Menurut Kasmir (2014: 115) faktor faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dana

Apabila bank kekurangan dana, sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Peningkatan bunga simpanan secara otomatis akan pula meningkatkan bunga pinjaman. Namun, apabila dana yang ada simpanan banyak sementara permohonan simpanan sedikit, maka bunga simpanan akan turun.

2. Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka disamping factor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memerhatikan pesaing. Dalam arti jika untuk bunga simpanan rata-rata 16%, maka jika hendak membutuhkan

dan cepat sebaiknya bunga simpanan kita naikkan diatas bunga pesaing misalnya 16%. Namun, sebaliknya untuk bunga pinjaman kita harus berada dibawah bunga pesaing.

### 3. Kebijakan pemerintah

Dalam arti baik untuk bunga simpanan maupun bunga pinjaman kita tidak boleh melebihi bunga yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

### 4. Target laba yang diinginkan

Sesuai dengan target laba yang diinginkan, jika laba yang diinginkan lebih besar, maka bunga pinjaman ikut besar dan sebaliknya.

### 5. Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika peminjam berjangka pendek, maka bunganya relative lebih rendah.

### 6. Kualitas jaminan

Semakin likuid jaminan yang diberikan, maka semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya. Sebagai contoh jaminan sertifikat deposito berbeda dengan jaminan sertifikat tanah. Alasan utama perbedaan ini adalah dalam hal pencairan jaminan apabila kredit yang diberikan bermasalah. Bagi jaminan yang likuid seperti sertifikat deposito atau rekening giro yang dibekukan akan lebih mudah untuk dicairkan jika dibandingkan dengan jaminan tanah.

### 7. Reputasi perusahaan

Bonefiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit juga sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya. Karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko kredit macet di masa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

8. Produk yang kompetitif

Produk yang dibiayai tersebut laku dipasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

9. Hubungan baik

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder). Penggolongan ini didasarkan kepada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank. Nasabah utama biasanya mempunyai hubungan yang baik dengan pihak bank sehingga dalam penentuan suku bunganya pun berbeda dengan nasabah biasa.

10. Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit. Biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitas terhadap bank, maka bunga yang dibeban pun berbeda. Demikian pula sebaliknya. Jika penjamin pihak ketiganya kurang bonafid atau tidak dapat dipercaya, maka mungkin tidak dapat digunakan sebagai jaminan pihak ketiga oleh pihak perbankan

## **2.1.2. Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Fahmi (2016: 7) Kualitas merupakan mutu dari pekerjaan atau hasil yang telah dicapai dengan proses yang dilakukan sedangkan menurut (Kotler dan Keller (2008: 143) Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau terserat

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. (Kasmir, 2017: 47)

Menurut Rangkuti (2013:44) *Service quality* (kualitas pelayanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, 2008: 491)

### **2.1.2.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono,2014: 282) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu.

1. Reliabilitas (reliability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dalam dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### **2.1.3. Keputusan Nasabah Deposito**

#### **2.1.3.1. Definisi Keputusan**

**G. R. Terry** Mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah sebagai pemilihan yang didasarkan kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang mungkin.

**Claude S. Goerge, Jr** mengatakan proses pengambilan keputusan itu dikerjakan oleh kebanyakan manajer berupa suatu kesadaran, kegiatan pemikiran

yang termasuk pertimbangan, penilaian dan pemilihan di antara sejumlah alternatif.

**Horold dan Cyril O Donnell** mereka mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif mengenai suatu cara bertindak, yaitu inti dari perencanaan, suatu rencana tidak dapat dikatakan tidak ada jika tidak ada keputusan, suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah dibuat.

**P. Siagian** Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta dan data penelitian yang matang atas alternative dan tindakan.(Ridhotullah, 2015: 181)

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.(Fahmi,2016: 2)

### **2.1.2.2 Deposito**

Deposito Berjangka (*Time Deposit*) adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan (Malayu,2015: 79)

Deposito (*Time Deposit*) merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga. Keuntungan bagi bank dengan menghimpun dana lewat deposito adalah uang yang tersimpan relatif lebih lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan

frekuensi penarikan juga jarang. Dengan demikian, bank dapat dengan leluasa untuk menggunakan kembali dana tersebut untuk keperluan penyaluran kredit. (Kasmir, 2014: 102)

### **2.1.3.2 Indikator –Indikator Keputusan Nasabah**

Proses Pengambilan Keputusan Pembelian menurut Malau (2017: 236) adalah sebagai berikut.

#### **1. Membutuhkan Pengakuan**

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan pembeli mengakui ada masalah atau kebutuhan. Kebutuhan dapat dipicu stimulus internal ketika salah satu kebutuhan normal seseorang misalnya, kelaparan atau kehausan naik ke tingkat yang cukup tinggi untuk menjadi dorongan. Kebutuhan juga dapat dipicu oleh rangsangan eksternal. Sebagai contoh, sebuah iklan atau diskusi dengan teman mungkin membuat anda berpikir tentang membeli mobil baru. Pada tahap ini, pemasar harus meneliti konsumen untuk mengetahui apa jenis kebutuhan atau konsumen yang timbul, apa yang menyebabkan, dan bagaimana mereka memimpin konsumen kepada produk tertentu ini.

#### **2. Pencarian Informasi**

Konsumen yang tertarik mungkin atau mungkin tidak mencari informasi lebih lanjut. Jika dorongan konsumen kuat dan produk yang memuaskan berada dekat, ia cenderung untuk membelinya kemudian. Jika tidak, konsumen dapat menyimpan kebutuhan dalam ingatan atau berusaha melakukan pencarian informasi yang berhubungan dengan kebutuhan.



### 3. Mengevaluasi Alternatif

Kita telah melihat bagaimana konsumen menggunakan informasi untuk sampai pada serangkaian pilihan merek akhir. Pemasar perlu tahu tentang evaluasi alternatif, yaitu bagaimana konsumen memproses informasi untuk sampai pada pilihan merek. Jika pemasar mengetahui apa yang terjadi dalam proses evaluatif, mereka dapat mengambil langkah-langkah untuk mempengaruhi keputusan pembelian.

### 4. Keputusan pembelian

Pada tahap evaluasi, konsumen memberikan peringkat terhadap merek dan membentuk niat pembelian, umumnya, keputusan pembelian akan membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bias datang antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain. Jika seseorang yang penting bagi anda berpikir bahwa anda harus membeli mobil dengan harga termurah. Maka kemungkinan anda untuk membeli mobil yang lebih mahal berkurang. Faktor kedua adalah faktor situasional yang tak terduga. Konsumen mungkin membentuk niat pembelian berdasarkan faktor-faktor seperti pendapatan yang diharapkan, harga yang diharapkan, manfaat produk yang diharapkan. Namun, kejadian tak terduga dapat mengubah niat beli.

### 5. Perilaku Pasca Pembelian

Pekerjaan pemasar tidak berakhir ketika produk dibeli. Setelah membeli produk, konsumen akan baik puas atau tidak puas dan akan terlibat dalam perilaku pasca pembelian yang menarik bagi pemasar. Hal yang menentukan

apakah pembeli puas atau tidak puas dengan pembelian terletak pada hubungan antara harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan langsung pada produk. Jika produk jatuh jauh dari harapan, konsumen kecewa. Jika memenuhi harapan, konsumen merasa puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat gembira. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja, semakin besar ketidakpuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa penjual harus berjanji hanya merek mereka saja dapat diberikan sehingga pembeli puas.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini diuraikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

Sarwita, 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan promosi pada Perumda BPR Majalengka baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan yaitu metode survey dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan verifikatif. Sedangkan analisis datanya adalah analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. begitu pula kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keputusan nasabah untuk menabung.

Widodo, 2016 dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Promosi serta Minat Nasabah dalam Memutuskan Menabung di Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Pemalang”. Dalam pemilihan sampel ini menggunakan *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis linear berganda dan pengujian hipotesis berupa uji t dan uji F. dengan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan  $b_1 = -0,129$  variabel menunjukkan pengaruh negatif Lokasi (X1) terhadap pengambilan keputusan nasabah,  $b_2 = 0,061$  variabel menunjukkan pengaruh signifikan promosi (X2) terhadap keputusan nasabah menabung,  $b_3 = 0,757$  menunjukkan pengaruh suku bunga variabel yang signifikan (X3) terhadap keputusan nasabah menabung dan  $b_4 = -0,094$  variabel menunjukkan pengaruh negatif pelayanan (X4) terhadap keputusan nasabah menabung

Rusmawati, 2016 dengan judul “ Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Simpanan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia”. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Data penelitian adalah data runtut waktu (*time series*) tahunan dari tahun 2010 hingga tahun 2015. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa suku bunga memiliki pengaruh yang negatif sebesar 40,4% yang dapat dilihat pada koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,404, sedangkan 59,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Abhimantra, Maulina, & Agustianingsih, 2013 dengan judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih

Menabung Pada Bank Syariah”. Penelitian ini untuk melihat faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi nasabah mahasiswa dalam memilih menabung pada Bank Syariah. Data yang digunakan merupakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 responden. Data yang diperoleh, diolah menggunakan SPSS dengan melakukan uji asumsi klasik, analisis linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan, religiusitas, produk, reputasi dan pelayanan di Bank Syariah memiliki pengaruh Positif terhadap keputusan memilih menabung di Bank Syariah, meskipun tidak signifikan.

Shobirin, Fathoni, & Minarsih, 2016 dengan judul “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris pada BPR Arthanugraha Makmu sejahtera) Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan; Ada pengaruh positif yang signifikan terhadap pengambilan keputusan antara lokasi pinjaman Arthanugraha Makmur sejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai  $t(2,790) > t$  tabel (1.661) atau  $t$  sig  $0.006 < 0.05$ , ada yang signifikan efek positif antara tingkat bunga pada pengambilan keputusan pinjaman Artha nugraha Makmur sejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai  $t(5,078) > t$  tabel (1.661) atau sig  $t(0,000) < 0,05$ , Ada signifikan positif efek antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan kredit Artha nugraha Makmur sejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai  $t(2,669) > t$  tabel (1.661) atau sig  $t(0,009) < 0,05$ . Ada pengaruh positif yang signifikan antara lokasi, tingkat bunga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama untuk pengambilan keputusan

pinjaman Artha nugraha Makmur sejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik di mana  $F_{hitung} (89,839) > F_{tabel} (2,705)$  atau  $sig F (0000) < 0,05$ . Koefisien determinasi sama dengan 0,739, yang berarti perubahan variasi pengambilan keputusan pinjaman Artha nugraha Makmur sejahtera dipengaruhi lokasi, suku bunga dan kualitas layanan yang sama untuk 73,9%, sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

Mariana, Suharminingsih, & Sutopo, "Pengaruh Rewards, Tingkat Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pengajuan Kartu Kredit di BCA Darmo Surabaya" Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh rewards, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan pengajuan kartu kredit di BCA Darmo. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner ke 38 nasabah yang datang ke BCA Darmo Surabaya untuk melakukan pengajuan kartu kredit, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Dari hasil penelitian dan analisa diketahui bahwa rewards, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan secara simultan maupun secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan pengajuan kartu kredit di BCA Darmo Surabaya. Sedangkan variabel tingkat suku bunga merupakan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan pengajuan kartu kredit.

Prasetyo, Wulandari, & Mukhlis, 2015 *"The Effect of the Perception of Deposit Bank Rate, Quality of Service, and the Using of Banking Technology towards Rural Fellow's Interest to Save Money in Bank Rakyat Indonesia Inc.*

*Unit Wates – Blitar There are several factors that affect a person's interest to save. In the study, there are three free variables namely interest rates of savings, service quality, and the use of banking technology. This research was done by taking sample from one population (people in Wates District, Blitar Regency), the taken sample is the customers of Bank Rakyat Indonesia Corp. The research design of this research is explanatory descriptive design and the descriptive approach correlation were used to describe, explain, or present the data from perception variable of deposit bank rate, service quality, and banking technology towards people interest to save their money in Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates. The used method in sample taking in this research uses simple random sampling which found 99 customers to be given questionnaire. From the result of analysis the perception of bank rate doesn't affect rural fellows' interest in saving money to Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates-Blitar. Service quality affects people's interest in the village to save money in Bank Rakyat Indonesia Corp. The perception of bank rate, service quality, and banking technology implementation influence village people's willingness to save their money to Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates-Blitar. (Prasetyo, Wulandari, & Mukhlis, 2015, dengan Judul Pengaruh Persepsi Suku Bunga Deposito, Mutu Pelayanan, dan Penggunaan Teknologi Perbankan Terhadap Minat Pedesaan untuk Menyimpan Uang di Bank Rakyat Indonesia Inc. Unit Wates – Blitar. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk menabung. Dalam penelitian ini, ada tiga variabel bebas yaitu suku bunga tabungan, kualitas layanan, dan penggunaan teknologi perbankan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel dari satu*

populasi (orang-orang di Kabupaten Wates, Kabupaten Blitar), sampel yang diambil adalah pelanggan Bank Rakyat Indonesia Corp. Rancangan penelitian dari penelitian ini adalah explanatory deskriptif dan korelasi deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau menyajikan data dari variabel persepsi suku bunga deposito bank, kualitas layanan, dan teknologi perbankan terhadap minat masyarakat untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling yang menemukan 99 pelanggan diberi kuesioner. Dari hasil analisis persepsi suku bunga bank tidak mempengaruhi minat masyarakat pedesaan dalam menabung ke Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates-Blitar. Kualitas layanan mempengaruhi minat masyarakat terhadap desa untuk menghemat uang di Bank Rakyat Indonesia Corp. Persepsi tingkat suku bunga bank, kualitas layanan, dan penerapan teknologi perbankan mempengaruhi kesediaan masyarakat desa untuk menyimpan uang mereka ke Bank Rakyat Indonesia Corp. Unit Wates-Blitar.

Fera, 2017 *“Factors Affecting The Customer Saving in KC Singkawang Bank Syariah Mandiri”* This study aims to determine how much influence the product factor, quality of services provided, offered profit sharing ratio and religiosity factor customers to save customers' interest in Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Singkawang. The research The method used is an associative method, the data collection technique of distributing questionnaires to the respondents to explore related information about the factors that affect customers save on BSM KC Singkawang. This research resulted in the coefficient of determination ( $R^2$ ) of

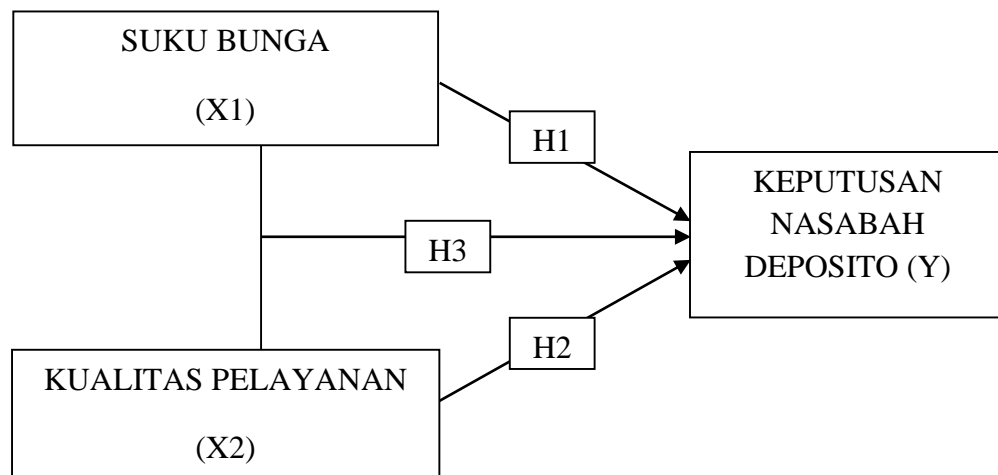
*0443 which means that the variable products, services, revenue sharing and religiosity can explain the customer's decision in BSM KC Singkawang saving of 44.3%. While the remaining 55.7% is influenced by other factors not included in this research model.* (Maulina Fera (2017) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tabungan Nasabah di KC Singkawang Bank Syariah Mandiri”). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor produk, kualitas layanan yang diberikan, rasio keuntungan bagi hasil dan faktor religiusitas terhadap minat nasabah untuk menabung pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Singkawang. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif, teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengeksplorasi informasi terkait mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pada BSM KC Singkawang. Penelitian ini menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0443 yang berarti bahwa variabel produk, layanan, revenue sharing dan religiusitas dapat menjelaskan keputusan pelanggan pada tabungan BSM KC Singkawang sebesar 44,3%. Sedangkan sisanya 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini)

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sekaran (1992) dalam buku Sugiyono (2015: 93) Menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam kerangka pemikiran dapat diketahui variable apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijabarkan dalam suatu model dimana



variable tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan merupakan variable bebas (X) dan keputusan nasabah deposito merupakan variable terikat (Y) dari uraian tersebut, maka hubungan itu dapat dilihat dalam gambar berikut .



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono,2015: 99)

H1 : Tingkat Suku bunga deposito berpengaruh terhadap keputusannasabah deposito PT BPR Kencana Graha.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha.

H3 : Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan perpaduan antara keputusan dan revisi, dimana suatu keputusan yang diambil selalu diiringi dengan pengaruh adanya keseimbangan dalam proses. Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. (Nazir, 2014: 70)

Desain penelitian dalam penelitian ini digunakan desain penelitian kausalitas. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat..jadi disini ada variable independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). (Sugiyono,2015: 62)

Variable yang digunakan pada penelitian ini adalah Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan sebagai variable Independen dan Keputusan Nasabah Deposito sebagai variable dependen pada PT Bank Perkreditan Rakyat Kencana Graha

#### **3.2. Definisi Operasional**

Menurut Sekaran (2006) dalam buku (Noor,2011: 97) Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variable agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dapat berupa perilaku, aspek, atau sifat/karakteristik.

Berdasarkan desain penelitian dan hipotesis, variabel yang akan dianalisis adalah variabel dependen dan variabel independen yaitu indikator-indikator yang mempengaruhi keputusan nasabah deposito pada PT BPR Kenvcana Graha.

### **3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable) (X)**

Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variable yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variable yang variable nya dapat diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebuah perubahan atau timbulnya variabel terikat.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut..

#### **a. Tingkat Suku Bunga (X1)**

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya.

Tingkat suku bunga menggunakan indikator sebagai berikut.

#### **1. Kebutuhan dana**

Apabila bank kekurangan dana, sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan dan sebaliknya.

## 2. Persaingan

Dalam arti jika untuk bunga simpanan rata-rata 16%, maka jika hendak membutuhkan dana cepat sebaiknya bunga simpanan kita naikkan diatas bunga pesaing misalnya 16%. Namun, sebaliknya untuk bunga pinjaman kita harus berada dibawah bunga pesaing.

## 3. Kebijakan pemerintah

Dalam arti baik untuk bunga simpanan maupun bunga pinjaman kita tidak boleh melebihi bunga yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

## 4. Target laba yang diinginkan

Sesuai dengan target laba yang diinginkan, jika laba yang diinginkan lebih besar, maka bunga pinjaman ikut besar dan sebaliknya.

## 5. Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika peminjam berjangka pendek, maka bunganya relative lebih rendah.

## 6. Kualitas jaminan

Semakin likuid jaminan yang diberikan, maka semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya.

## 7. Reputasi perusahaan

Bonefiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit juga sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya. Karena

biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko kredit macet di masa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

8. Produk yang kompetitif

Produk yang dibiayai tersebut laku dipasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

9. Hubungan baik

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder). Penggolongan ini didasarkan kepada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank.

10. Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit. Biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitas terhadap bank, maka bunga yang dibeban pun berbeda. Demikian pula sebaliknya

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampauhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008: 491)

Dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yang mencirikan kualitas pelayanan, yaitu.

1. Reliabilitas (reliability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dalam dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### **3.2.2. Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Variabel terikat adalah Variabel yang memberikan reaksi atau respons jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah. Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan (Fahmi, 2016: 2)

Proses Pengambilan Keputusan Pembelian menurut Malau (2017: 236) adalah sebagai berikut.

1. Membutuhkan Pengakuan

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan pembeli mengakui ada masalah atau kebutuhan.

2. Pencarian Informasi

Konsumen yang tertarik mungkin atau mungkin tidak mencari informasi lebih lanjut.

3. Mengevaluasi Alternatif

Pemasar perlu tahu tentang evaluasi alternatif, yaitu bagaimana konsumen memproses informasi untuk sampai pada pilihan merek.

4. Keputusan pembelian

Pada tahap evaluasi, konsumen memberikan peringkat terhadap merek dan membentuk niat pembelian, umumnya, keputusan pembelian akan membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa datang antara niat pembelian dan keputusan pembelian.

Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.



**Tabel 3.1** Definisi Operasional

Jenis Jenis Variabel	Defisini	Indikator	Skala
Tingkat Suku Bunga (X1)	Marupakan balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsipkonvensional kepada nasabah(Kasmir,2014: 114)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan dana</li> <li>2. Persaingan</li> <li>3. Kebijakan pemerintah</li> <li>4. Target laba yang diinginkan</li> <li>5. Jangka waktu</li> <li>6. Kualitas jaminan</li> <li>7. Reputasi perusahaan</li> <li>8. Produk yang kompetitif</li> <li>9. Hubungan baik</li> <li>10. Jaminan pihak ketiga</li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Pelayanan merupakan <i>Service quality</i> ( kualitas pelayanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. (Rangkuti,2013: 44)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliabilitas (reliability)</li> <li>2. Daya tanggap (responsiveness)</li> <li>3. Jaminan (assurance)</li> <li>4. Empati (empathy)</li> <li>5. Bukti fisik (tangibles)</li> </ol>	Likert
Keputusan Nasabah Deposito (Y)	Keputusan adalah proses penulusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.(Fahmi,2016: 2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membutuhkan Pengakuan</li> <li>2. Pencarian Informasi</li> <li>3. Mengevaluasi Alternatif</li> <li>4. Keputusan Pembelian</li> <li>5. Perilaku Pasca Pembelian</li> </ol>	Likert

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian (Noor,2011: 174)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki tabungan deposito atau deposito PT BPR Kencana Graha dalam penelitian ini mengambil 776 responden atau populasi nasabah deposito PT BPR Kencana Graha per September 2017.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.(Noor,2011: 174)

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Nonprobability sampling, setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahwa probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu.(Siregar,2013: 33)

Berdasarkan seluruh populasi nasabah PT BPR Kencana Graha ditentukan sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan adalah 5% dari jumlah nasabah deposito per September 2017 yaitu sebanyak 776 orang. Berikut adalah hasil perhitungan sampel yang diteliti.

Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tarif Kesalahan 5%

sehingga dalam penelitian ini, jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara

berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{776}{1 + 776(0,05)^2}$$

$$n = \frac{776}{1 + 1,94}$$

$$n = 263,94$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 264 orang

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono,2015: 308). Penulis menggunakan teknik pengumpulan data mengajukan pernyataan dalam bentuk kuesioner yang disebar kepada para responden.

#### **3.4.1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan instrument untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Dalam kata lain, para peneliti dapat melakukan pengukuran bermacam-macam karakteristik dengan menggunakan kuesioner. (Sugiyono,2015: 193)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Siregar (2013: 25) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1 sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5 . bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub- indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ Pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Agar suatu data dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah teknik kuantitatif yang akan mencari pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknikanalisis kuantitatif . Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variable-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan proses struktur yang ketat dan konsisten mulai dari pedahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan serta saran-saran (Noor,2011: 37-38)

Dalam mempermudah analisis digunakan aplikasi pengolah data SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20. Menurut (Sugiyono, 2015: 199) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau

sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyejikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Terdapat dua macam statistic yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisis datanya.

### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2015: 199) Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian kuantitatif peneliti akan menggunakan instrumen untuk pengumpulan data. Instrument penelitian digunakan untuk mengukur nilai variable yang diteliti. Karena instrument penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya.

1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor (5)
2. Setuju/sering/positif diberi skor (4)
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor (3)
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor (2)
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor (1)(Sugiyono,2015: 136)

### **3.5.2. Uji Kualitas Data**

#### **3.5.2.1. Validitas**

Menurut Wibowo,(2012: 35) validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, dan *Rank Spearman* serta yang lain-lain bergantung jenis dan tipe datanya. Koefisien korelasi tersebut adalah dengan skor total (*item-total correlation*).

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak. Jika.

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid

### **3.5.2.2 Reliabilitas**

Menurut Wibowo, (2012: 52) Reliabilitas digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrument pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*.

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 . kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *Product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang



kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai di atas 0,8 dianggap baik.

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

Menurut (Wibowo,2012: 61) menyatakan bahwa uji asumsi digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh.

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas Data**

Menurut (Wibowo,2012: 61) menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang digambarkan akan berbentuk lonceng atau *bell-shaped*.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram *regression residual* yang sudah distandarkan, analisis *chi square* dan juga menggunakan nilai *Komogrov-Smirnov*. Karena nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika Nilai *Probability Sig (2 tailed) >  $\alpha$ ; sig >0,05*

#### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Menurut (Wibowo,2012: 87) gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor (VIF)*

Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

### **3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode *Park Gleyser* dan Uji *Scatterplot*. Uji *Park Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alfa-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. (Wibowo, 2012: 93)

Dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji *Scatterplot* yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.5.4. Uji Pengaruh**

#### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.

Menurut Wibowo (2012: 61) menyatakan bahwa model regresi linear berganda adalah suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen., serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Regresi berganda dapat dinotasikan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

**Rumus 3.2** Regresi Linear Berganda

Keterangan :

Y = Keputusan Nasabah

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

$X_1$  = Tingkat Suku Bunga

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$X_n$  = Variabel independen ke – n

#### **3.5.4.2 Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut Wibowo (2012: 136) Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui jumlah atau persentase kemampuan variabel independen dalam

menjelaskan variabel dependen. Variabel penjelas yaitu variabel independen yang lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan, pengaruh, dengan, dan terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen.

Menurut Wibowo (2012: 121) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat dijelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai  $R^2$  mempunyai *range* antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan diprogram SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* pada tampilan *model summary*.

### **3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis**

#### **3.5.5.1 Uji T**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

$H_a$  = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Kriteria dalam pengujian ini adalah:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.  
Jadi, variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$ ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Jadi, variabel independen (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). (Sugiyono, 2009: 223)

### 3.5.5.2 Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_a$  = Variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria dalam pengujian ini adalah.

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Jadi, variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). (Sugiyono, 2009:223)

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan terhadap nasabah PT BPR Kencana Graha yang beralamat Komplek Penuin Centre Blok F No 14, Lubuk Baja, Batam. .

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai pada bulan September 2017 sampai bulan Januari 2018 hingga berakhir tugas dalam penelitian skripsi ini:

**Tabel 3.2**Jadwal penelitian

No	Kegiatan	Sep tem ber 201 7	Oktober 2017				Novemb er 2017				Desembe r 2017				Januari 2018				Febr uari 2018
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	I
1	Pengajuan Judul																		
2	BAB I																		
3	Pengumpulan data (Bab II)																		
4	Pengumpulan Data (Bab III)																		
5	Pengolahan Data (Bab IV)																		
6	Penulisan Laporan (Bab V)																		
7	Pengumpulan Skripsi																		