

**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**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Suali', is written over a horizontal line.

**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 simpananannya 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>                         |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | <br><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                                  |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>               | <br><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                                  |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>            | <br><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 4.3Diagram 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 <i>R 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             |