

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
UNTUK MENABUNG PADA BANK NTT CABANG MBAY**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH

MATHILDIS ANGELA OI

NIM : 2018410483

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MATHILDIS ANGELA OI

Nim : 2018410483

**Judul : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA BANK
NTT CABANG MBAY**

Ende, 03 Februari 2023

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I

Pembimbing II


Lambertus Bangga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101


Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 08 2906 9001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**


Lambertus Bangga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 03 Februari 2023

 <p>Mengesahkan, Dekan Fakultas Ekonomi</p> <p><u>Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc</u> NIDN.08 2603 7001</p>	 <p>Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen</p> <p><u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101</p>
Tim Penguji:	
01 <u>Dr. Hyronimus Se, SE., MM</u> NIDN. 08 2909 7501	1.
02 <u>Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	2.
03 <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u> NIDN. 08 2706 7101	3.
04 <u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u> NIDN. 08 2906 9001	4.
05 <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA BANK NTT CABANG MBAY”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 03 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 03 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Mathildis Angela Oi
2018410483

MOTTO

*“Jangan biarkan rasa sulit
menjatuhkanmu, belajar untuk bangkit
kembali dari kegagalan yang merupakan nilai
yang berharga”*

(Ellan oi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang maha Esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada:

1. Dia yang Maha Kuasa
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “ Bapak Paskalis Gati Dan Mama Maria virjinia” yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta dan penuh pengorbanan yang tulus serta jerih payah dalam membiayai saya selama dibangku pendidikan.
3. Yang tersayang adik-adikku “Adon padi,Ristan Bule, Indra Gale,dan Diana Nday, ” yang selalu mendukung dengan berbagai cara dan juga menanti keberhasilanku.
4. Seluruh anggota keluarga besar ellan serta para penjasa yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Bapak Lambertus Langga , SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku pembimbing 11 yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
6. Sahabat- sahabat tercinta Kaka Novan, Novi meha , Amira Pau,Linda Siu, Yelin Mite, yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.
7. Teman-teman seangkatan 2018
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Faktor- faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bank NTT Cabang Mbay**”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Ende. Penulis menyadari bahwa manusia tidak ada yang sempurna maka pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang setulus- tulusnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan selama penulis belajar. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Flores
2. Dekan, Para Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen, Staf Dosen, Pegawai Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku pembimbing 11 yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
4. Semua pihak dan para penjasa yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah membantu

memotivasi, dan memperlancar seluruh proses pendidikan selama berada di Universitas Flores.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tulisan ini belum mempunyai kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Ende, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Mathildis Angela Oi, Faktor- faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bank NTT Cabang Mbay. Skripsi. Ende. Pembimbing 1 Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022

Tujuan penelitian ini: 1) untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. 2) untuk mengetahui pengaruh faktor kepercayaan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. 3) untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat bunga terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. 4) untuk mengetahui pengaruh faktor lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. Pengukuran sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $8.617 > t$ tabel 1.660715 dan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $6.085 < 1.660715$ dan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$ tingkat bunga berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $9.048 > t$ tabel 1.660715 dan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$. Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank NTT Cabang Mbay. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $2.280 < 1.660715$ dan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, tingkat bunga, lokasi, dan keputusan nasabah menabung..

ABSTRACT

Mathildis Angela Oi, Factors Influencing Customers' Decisions to Save at Bank NTT Mbay Branch. Thesis. Ende. Advisor 1 Lambertus Langga, SE.,M.Sc Supervisor II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University. 2022

The purpose of this study: 1) to determine the effect of service quality factors on customers' decisions to save at Bank NTT Mbay Branch. 2) to determine the effect of the trust factor on the customer's decision to save at Bank NTT Mbay Branch. 3) to determine the influence of interest rate factors on customers' decisions to save at Bank NTT Mbay Branch. 4) to determine the effect of location factors on customers' decisions to save at Bank NTT Mbay Branch. The sample measurement uses the slovin formula so that 100 respondents are obtained. Data collection techniques were carried out by means of: interviews, observation, questionnaires, and documentation.

Based on the research results, service quality influences customer decisions to save at the Mbay Branch of Bank NTT. Based on the results of the regression test, the value of t count is $8.617 > t$ table 1.660715 and a significance value of $0.00 > 0.05$. Trust influences the customer's decision to save at the Mbay Branch of Bank NTT. Based on the results of the regression test, it was obtained that the t value was $6.085 < 1.660715$ and the significance value was $0.00 > 0.05$, the interest rate affected the customer's decision to save at Bank NTT Mbay Branch. Based on the results of the regression test, the t value was obtained $9.048 > t$ table 1.660715 and significance of $0.00 > 0.05$. Location influences the customer's decision to save at Bank NTT Mbay Branch. Based on the results of the regression test, it was obtained that the t value was $2.280 < 1.660715$ and a significance value of $0.00 > 0.05$

Keywords: service quality, trust, interest rate, location, and customer's decision to save.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan`	9
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Kepercayaan	10
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	10
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan	11

2.1.3	Tingkat Bunga	12
2.1.3.1	Pengertian Tingkat Bunga	12
2.1.3.2	Indikator Tingkat Bunga	13
2.1.4	Lokasi.....	13
2.1.4.1	Pengertian Lokasi.....	13
2.1.4.2	Indikator Lokasi	13
2.1.5	Keputusan Nasabah Menabung.....	14
2.1.5.1	Pengertian Keputusan Nasabah Menabung.....	14
2.1.5.2	Indikator Keputusan Nasabah Menabung :.....	14
2.1.5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung	15
2.1.6	Pengertian Bank	19
2.1.7	Fungsi Bank.....	22
2.1.8	Jenis Dan Usaha Bank	23
2.1.9	Sumber Sumber Dana Bank	26
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Hipotesis.....	36
	BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Obkek Penelitian	38
3.3	Defenisi Operasional.....	38
3.4	Populasi Dan Teknik Pengambilam Sampel.....	40
3.5	Jenis Dan Sumber Data	41

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	42
3.8 Metode Analisis Data.....	43
3.8.1 Uji Validitas.....	43
3.8.2 Uji Realibilitas.....	44
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.9.1 Uji lineritas.....	44
3.9.2 Uji Multikolonieritas.....	44
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.9.4 Uji Normalitas.....	45
3.9.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.9.6 Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah Samsat Keliling.....	50
4.1.2 <i>Struktur Organisasi Samsat Keliling Ende</i>	52
4.1.3 Sturktur Organisasi.....	53
4.2 Deskripsi Data Responden.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Responden Lama Menjadi Nasabah.....	57
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	58

4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Teknik Analisis Data.....	62
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1.1 Uji Lineritas	62
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas.....	63
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.4.1.4 Uji Normalitas.....	65
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.6 Pengujian Hi[potesis	68
4.6.1 Uji – T	68
4.6.2 Uji – F	70
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.7 Pembahasan.....	73
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung ..	73
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung	74
4.7.3 Pengaruh Tingkat Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung	75
4.7.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung.....	75
BAB V PENUTUP.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Perbandingan Antara Bank Pesaing pada Kabupaten Nagekeo....	4
Tabel 1.2 Jumlah nasabah di Bank NTT Cabang Mbay Pada tahun 2022.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Lama Menjadi Nasabah.....	57
Tabel 4.5 Hasil OLA Data Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	62
Tabel 4.8 Hasil uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.11 Analisis regresi linear berganda Coefficients ²	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t Coefficients ^a	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik f Coefficients ^a	71
Tabel 4.14 Hasil Koefisien determinasi (R ²) Model Summary.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi	53
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	55
Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Diagram 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	57