

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. CABANG SUDIRMAN BALIKPAPAN**

**Gilang Pranaditya Winarno<sup>1</sup>, Jati Handayani<sup>2</sup>, Ida Suriana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

pranaditya321@gmail.com

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program SPSS 20 dan SPSS 24. Berdasarkan uji parsial t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menabung.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah Menabung**

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to find out whether there is a significant partial effect between the quality of service to the interests of saving customers. This study uses a sample of 100 samples obtained from primary data where the primary data is obtained directly from customer answers using a questionnaire. For analysis and testing carried out with the help of SPSS 20 and SPSS 24 software programs. Based on the partial t test that has been done, it can be seen that service quality partially has a significant effect on saving customer interest

**Keywords : Service Quality, Customer Interest Save**

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pembangunan, hal itu karena pembangunan ekonomi di suatu negara sangat bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan atau pun lembaga keuangan. Pertumbuhan dalam perkembangan bank terutama bank konvensional bisa dilihat dari semakin banyaknya aset, jaringan dan banyaknya produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah dan banyaknya dana yang dihimpun dari masyarakat (Monang Ranto Tambunan, Inggrita Gusti sari Nasution, 2013).

Sektor perbankan masih berperan sebagai pergerak utama pertumbuhan ekonomi di Indonesia, yang artinya perbankan tetap menjadi pemain utama di sistem keuangan nasional. Bank juga sebagai agen pembangunan terutama bagi bank-bank milik pemerintah diharapkan juga mampu

memelihara kestabilan moneter di Indonesia. Memelihara kestabilan moneter salah satunya bisa dilakukan dengan mengatur perputaran uang di masyarakat melalui peranan bank sebagai perantara keuangan. Fakta yang menunjukkan bahwa dari semua sektor perbankan dan lembaga keuangan yang berkaitan dengan keuangan membutuhkan jasa bank sehingga perannya sebagai perantara keuangan yang dimiliki oleh bank dengan melakukan penghimpunan dan menyalurkan dana dapat menunjang kelancaran aktivitas perekonomian di Indonesia.

Keberhasilan program pemasaran jasa perbankan, disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu promosi, pelayanan dan komunikasi yang baik terhadap nasabah bahkan mungkin ada faktor lain yang dapat dimanfaatkan oleh pihak bank untuk mempengaruhi minat nasabah dalam memilih suatu produk simpanan. Persepsi adalah proses bagaimana seseorang dalam menyeleksi, memilih, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi yang ada untuk menciptakan suatu gambaran secara keseluruhan yang berarti. Dari sinilah awalnya nasabah membuat suatu keputusan untuk menabung. Bank sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan dan juga membutuhkan strategi untuk meningkatkan minat nasabah dalam menabung.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk pada Tahun 2017 Menurut Banking Service Excellence Awards Bank BTN berada di peringkat 8 dari 10 bank dengan pelayanan terbaik di Indonesia, pada tahun 2018 bank BTN mengalami peningkatan posisi yang berada di peringkat 6 dari 10 bank yang memiliki pelayanan yang terbaik di Indonesia.

No	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Bank Mandiri	Commonweath Bank
2.	Permata Bank	Bank Danamon
3.	Bank Danamon	Permata Bank
4.	Bank BNI	Bank BNI
5.	Bank BUKOPIN	Bank Central Asia
6.	Bank Central Asia	<b>Bank Tabungan Negara</b>
7.	Commonweath Bank	Bank Mandiri
8.	<b>Bank Tabungan Negara</b>	Bank CIMB Niaga
9.	Bank Rakyat Indonesia	Bank Rakyat Indonesia
10.	Maybank	BPTN

Sumber : Info Bank Agustus 2018

Dengan meningkatnya posisi tersebut agar Bank BTN dapat meningkat lebih baik lagi terhadap keluhan yang dialami oleh nasabah. Dilihat dari berbagai sumber hingga kini masih terdapat keluhan nasabah terhadap pelayanan Bank BTN.

Adapun keluhan nasabah Bank BTN tersebut antara lain dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Keluhan nasabah	Sumber
1.	Kasus pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Tabungan Negara Harapan Jaya sangat mengecewakan nasabah yang sebelumnya nasabah Bank Tabungan Negara meminta untuk mengeprint buku dan permintaan penempelan stiker di buku tabungan, namun <i>Customer Service</i> menolak dengan alasan tidak berkenankan karena menyangkut pengarsipan	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 13 April 2015, Penulis dan Editor Rahma. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 11.10 WITA
2.	Kasus nasabah melakukan transaksi penarikan tunai di ATM Bank Tabungan Negara tetapi transaksi tidak berhasil tetapi saldo nasabah terdebit yang sangat merugikan nasabah Bank Tabungan Negara	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 02 Maret 2015, Penulis dan Editor Muhajir. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada 11.25 WITA
3.	Kasus pelayanan karyawan Bank Tabungan Negara yang tidak memberitahu secara resmi kepada nasabah debitur mengenai kenaikan Bunga Kredit Perumahan Rakyat Bank Tabungan Negara	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 23 Februari 2015, Penulis dan Editor Heri Sucitra. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 11.40 WITA
4.	Kasus nasabah yang mengeluh mengenai penipuan pinjaman dana Kredit Tanpa Anggungan di Bank Tabungan Negara yang dilakukan oleh salah satu sales marketing Bank Tabungan Negara dan sales marketing menawarkan akan mencairkan dana dalam waktu singkat, namun marketing meminta fee yang harus di bayar di muka hampir 10 persen	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 03 Februari 2015, Penulis dan Editor Anwar Subekhi. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 11.55 Wita
5.	Kasus pelayanan <i>security</i> Bank Tabungan Negara yang bertindak kurang baik terhadap nasabah yang telah menghina nasabah, mengancam nasabah dan bahkan <i>security</i> Bank Tabungan Negara berani mengajak berkelahi nasabah Bank Tabungan Negara.	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 02 Maret 2015, Penulis dan Editor Rizky Ramadhan. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 12.10 WITA
6.	Kasus pelayanan Loan Customer Credit atau pelanggan pinjaman kredit yang tidak memberitahu kepada nasabah yang mendapatkan fasilitas subsidi pembiayaan perumahan dari pemerintah atas kenaikan cicilan	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 08 Januari 2015, Penulis dan Editor Sefty Rachmatin. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 12.25 WITA.

No	Keluhan nasabah	Sumber
7.	Kasus keluhan nasabah mengenai adanya kenaikan tingkat suku bunga yang drastis dan nasabah merasa keberatan.	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 06 Januari 2015, Penulis dan editor Novi Ardianti. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 12.50 WITA.
8.	Kasus keluhan nasabah mengenai kebohongan informasi terkait dengan pencairan pinjaman yang lama belum ada pencairan sampai saat ini, dan bahkan surat asuransi yang berkaitan dengan pinjaman sudah di tangan nasabah. akan tetapi Loan Service atau layanan pinjaman memberikan janji yang tidak sesuai dan membohongi nasabah.	<a href="http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/">http://rumahpengaduan.com/tag/bank-btn/</a> , tanggal 24 november 2014, Penulis dan Editor Ade Wahyu Awaludin. Yang diakses pada tanggal Sabtu, 16 Februari 2019 pada jam 13.20 WITA.
9.	Kasus keluhan nasabah yang telah kecewa dengan jawaban Bank Tabungan Negara Pusat yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian atas transaksi pembelian pulsa saldo tabungan terdebit akan tetapi pulsa tidak masuk	<a href="https://www.kaskus.co.id/thread/54ed365812e2579c638b4579/">https://www.kaskus.co.id/thread/54ed365812e2579c638b4579/</a> , Tanggal 25 Februari 2015, Penulis dan Editor Priya99. Yang diakses pada tanggal Sabtu 16 Februari 2019 pada jam 13.50 WITA.
10.	Keluhan nasabah yang telah kecewa atas tindakan Bank Bank Tabungan Negara yang main Segel Rumah tanpa ada surat Peringatan dari Pihak Bank Tabungan Negara seharusnya Pihak Bank Tabungan Negara Memberi peringatan atau surat pemberitahuan kepada nasabahnya	<a href="https://mediakonsumen.com/2018/05/20/surat-pembaca/bank-btn-segel-rumah-tanpa-ada-sp">https://mediakonsumen.com/2018/05/20/surat-pembaca/bank-btn-segel-rumah-tanpa-ada-sp</a> , tanggal 20 Mei 2018, Penulis dan Editor Dewi Octarini. Yang diakses pada tanggal Sabtu 16 Februari 2019 pada jam 14.55 WITA

Sumber: media konsumen.com, kaskus.co.id, rumahpengaduan.com

Dari hasil wawancara dengan nasabah adanya keluhan nasabah mengenai kurang cepatnya pelayanan yang ada pada bank BTN kepada nasabah yang datang. Bank BTN harus bisa mengatasi keluhan nasabah yang terjadi sebagai syarat terjaganya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank BTN.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Balikpapan sebagai bank yang bergerak di bidang pembiayaan perumahan program pemerintah dalam meningkatkan citra PT Bank Tabungan Negara Tbk Balikpapan upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Tabungan negara adalah dengan cara meningkatkan promosi, kualitas pelayanan serta komunikasi yang baik dan efektif agar dapat memenuhi minat dan kepuasan nasabah bank, kualitas pelayanan serta komunikasi yang baik sesuai dengan manfaat dan dapat memenuhi harapan nasabah bank untuk melakukan penabungan di bank.

Berdasarkan uraian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan terhadap nasabah adanya peningkatan peringkat pada Bank BTN menurut Banking Service Excellence Awards 2017-2018 namun masih adanya keluhan nasabah di media maupun dalam wawancara, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul: "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat

Nasabah Menabung Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan”.

**1.2. Rumusan Masalah (menyesuaikan)**

Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan?

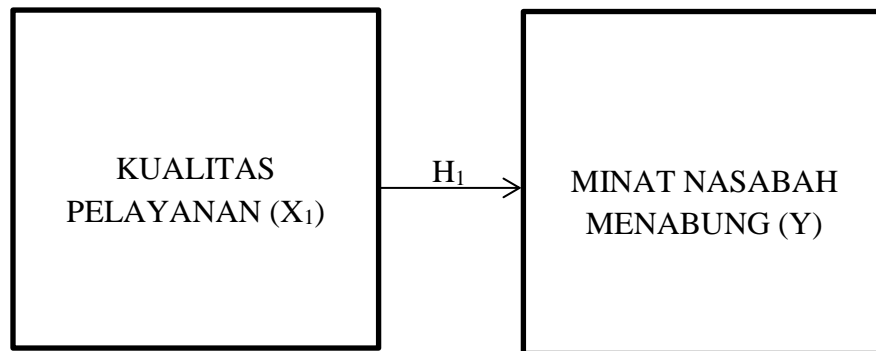
**1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan.

**1.4 Penelitian Terdahulu**

Maisya (2013) Meneliti tentang “Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukit tinggi”. Hasil penelitian menunjukkan periklanan dan hubungan masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk, Cabang Bukit tinggi. Periklanan dan hubungan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan menabung konsumen. Cahyani, Saryadi, Nurseto (2013) Meneliti tentang “Pengaruh Persepsi Bunga Bank dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang”. Bari’ah, Abidin, Nurtjahjanti (2009) Meneliti tentang “Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Ungaran”. Astuti, Mustikawati (2013) Penelitian yang dilakukan oleh Tri Astuti, Rr. Indah Mustikawati pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah”. Penelitian Trisnadi dan Surip (2013) yang berjudul : “pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas layanan terhadap minat menabung kembali di cimb niaga (studi kasus pt bank cimb niaga tbk bintaro)”.

**1.5 Kerangka Pemikiran**



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber : Bari’ah Zaenal Abidin (2009), Asih Fitri Cahyani (2013), Tri Astuti (2013) dikembangkan untuk penelitian ini.

**1.6 Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Tabungan Negara Tbk. (Persero) Cabang Balikpapan kepada nasabah berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

## 2 Metodologi

### 2.1 Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu:

#### 1) Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan tertutup ataupun terbuka yang diberikan kepada responden nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Balikpapan.

#### 2) Wawancara (Interview)

Penelitian ini menggunakan wawancara ataupun tanya jawab secara langsung yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau keterangan dari responden.

#### 3) Observasi

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Persero Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan

### 2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam pengujian data adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari heterokedastisitas, dan analisis regresi sederhana.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2016,52) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2016:47) Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

#### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05.

#### 4. Heterokedastisitas

uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan kepengamatan lain.

#### 5. Analisis Regresi Sederhana

Menurut Aisyah (2013) Dengan adanya pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat nasabah menabung, maka menggunakan rumus Regresi Linier Sederhana.

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### A. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS yang dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha atau pengujian cronbach's alpha. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari cronbach's alpha lebih dari 0,7 (Imam Ghozali,2016:47).

##### 1) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	15

Sumber: Output SPSS 24

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,951. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

##### 2) Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji reliabilitas pada variabel minat nasabah menabung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	5

Sumber: Data diolah penulis

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui bahwa nilai cronbach's alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,892. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari cronbach's alpha lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha > 0,70.

## B. Uji Normalitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,62592082
	Absolute	,162
Most Extreme Differences	Positive	,108
	Negative	-,162
Kolmogorov-Smirnov Z		1,625
Asymp. Sig. (2-tailed)		,010

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20.0

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 1,625 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,010. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

## C. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,530	,766		,692	,491
Kualitas Pelayanan	,002	,012	,016	,163	,871

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Output SPSS 24

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,871 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1).



### D. Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,767	,940		2,945	,004
	Kualitas Pelayanan	,290	,015	,894	19,784	,000

a. Dependent Variable: Minat nasabah

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 2,767, hal ini dapat dilihat bahwa variabel dependent minat nasabah menabung sebesar 0,290 jika variabel independent kualitas pelayanan dianggap 0. Dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Bebas Minat Nasabah Menabung

X = Variabel Terikat Kualitas Pelayanan

A = Konstanta

Dari output didapatkan model persamaan regresi:

$$Y = 2,767 + (0,290) X$$

- Nilai konstan (Y) sebesar 2,767, artinya jika variabel independen kualitas pelayanan konstan pada nol, maka variabel dependen (Y) konstan pada taraf 2,767.
- Koefisien regresi X (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai coefficients (b) = 0,290 ini mengindikasikan bahwa setiap ada satu peningkatan kualitas pelayanan (X) maka minat nasabah menabung (Y) juga akan meningkat menjadi 3,057 (2,767+0,290).

### E. Uji Parsial

Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,767	,940		2,945	,004
	Kualitas Pelayanan	,290	,015	,894	19,784	,000

a. Dependent Variable: Minat nasabah

Sumber: Output SPSS 20

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung adalah 19,784 sedangkan nilai t tabel adalah 0.1956 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel minat nasabah menabung (Y). Sedangkan konstanta sebesar 2.767 artinya jika kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka minat menabung (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 2.767. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,290.

## F. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 <sup>a</sup>	,800	,798	1,13920

Sumber: Output SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,800 yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi minat nasabah menabung yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan sebesar 80% sedangkan sisanya 20% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

## 4. Kesimpulan

Penelitian ini untuk meneliti apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan, berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan

hal tersebut dikarenakan hasil pengujian hipotesa uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh t hitung sebesar 19,784 dengan tingkat signifikansi 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan.

## 5. Saran

Dalam proses penyusunan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian yaitu :

- 1) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan harus meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap nasabah yang datang ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan.
- 2) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan harus bisa mengembangkan konsep dan instrumen mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan minat nasabah untuk menabung atau menginvestasikan dananya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Sudirman Balikpapan.

## 6. Ucapan Terimakasih

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang

Sudirman Balikpapan” yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung merupakan salah satu syarat untuk menjadi Ahli Madya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang.

Keberhasilan dari penyelesaian Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak serta memberikan fasilitas dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini serta dosen yang membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Supriyadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Semarang dan Bapak Ramli, S.E.,M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Siti Arbainah S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.
3. Ibu Jati Handayani, S.E, MSI, selaku Ketua Program Studi Keuangan Perbankan Politeknik Negeri Semarang dan Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Balikpapan.
4. Bapak Jati Handayani, S.E, MSI, dan Bapak Ida Suriana, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Para dosen pengajar Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan atas segala ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat.
6. Kedua orang tua, Ibu Idha Nursanti dan Bapak Agus Winarno yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat, motivasi yang tiada hentinya serta perhatian dalam bentuk apapun.
7. Seluruh teman-teman KP-3D serta seluruh sahabat yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya, baik secara tata bahasa maupun tulisan, walaupun penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa-mahasiswi selanjutnya.

## 7. Daftar Pustaka

- Triandaru, S., & Budisantoso, T. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitri. M. (2013). pengaruh periklanan, promosi, penjualan dan hubungan masyarakat terhadap keputusan menabung .
- Abdullah, T. d. (2012). *Bank dan Lemabaga Keuangan* . Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Bari'ah, Abidin, Z., & Nurtjahjanti, H. (2009). Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Ungaran. *Universitas Diponegoro*.
- cahyani, dkk. (2013). Pengaruh Persepsi Bunga Bank dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang . Universitas Diponegoro.
- ELLENA, F. (2011). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang). 3.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Ghozali, M. P. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Puspitasari, N. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Balikpapan: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang kerjasama dengan Politeknik Negeri Balikpapan.
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2016). Dalam *Bank dan Lembaga Keuangan* . Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Trisnadi, D., & Surip, N. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di CIMB NIAGA (Studi Kasus PT Bank CIMB NIAGA Tbk Bintaro). Universitas Mercubuana.
- Tambunan, dkk (2013). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK BCA KOTA MEDAN (STUDI KASUS ETNIS CINA). 193.