

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakarta merupakan perpanjangan kantor pusat, dimana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakarta pertama kali berdiri pada tahun 1990 yang merupakan pecahan dari Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta. Pertimbangan pembukuan Kantor Cabang karena dinilai mempunyai potensi pertumbuhan ekonomi yang cukup baik. Sejak tahun 1990 Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surakarta mengalami perpindahan sebanyak tiga kali.

Pada tahun 1990 pertama kali PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakarta didirikan bertempat di Jalan Slamet Riyadi No. 282, pada waktu itu status lokasi masih berstatus sewa. Kemudian tahun 1993 mengalami perpindahan kantor yaitu di Ruko Beteng Plasa blok A 11-12, Jl. Kapten Mulyadi yang pada waktu itu masih bersifat sewa. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta bertahan di Ruko Beteng Plasa sampai dengan November 1997.

Akhirnya pada tahun 1997 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakarta mempunyai gedung sendiri, yaitu di Jalan Slamet Riyadi No. 282 Surakarta, 57141, Telepon : (0271) 726930, Fax:

(0271) 726931, email: [kc.solo@btn.co.id](mailto:kc.solo@btn.co.id) . Kepindahan kantor pusat pada bulan Desember yang langsung digunakan sebagai aktivitas Bank Tabungan Negara Surakarta hingga hari ini.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

### **a. Visi**

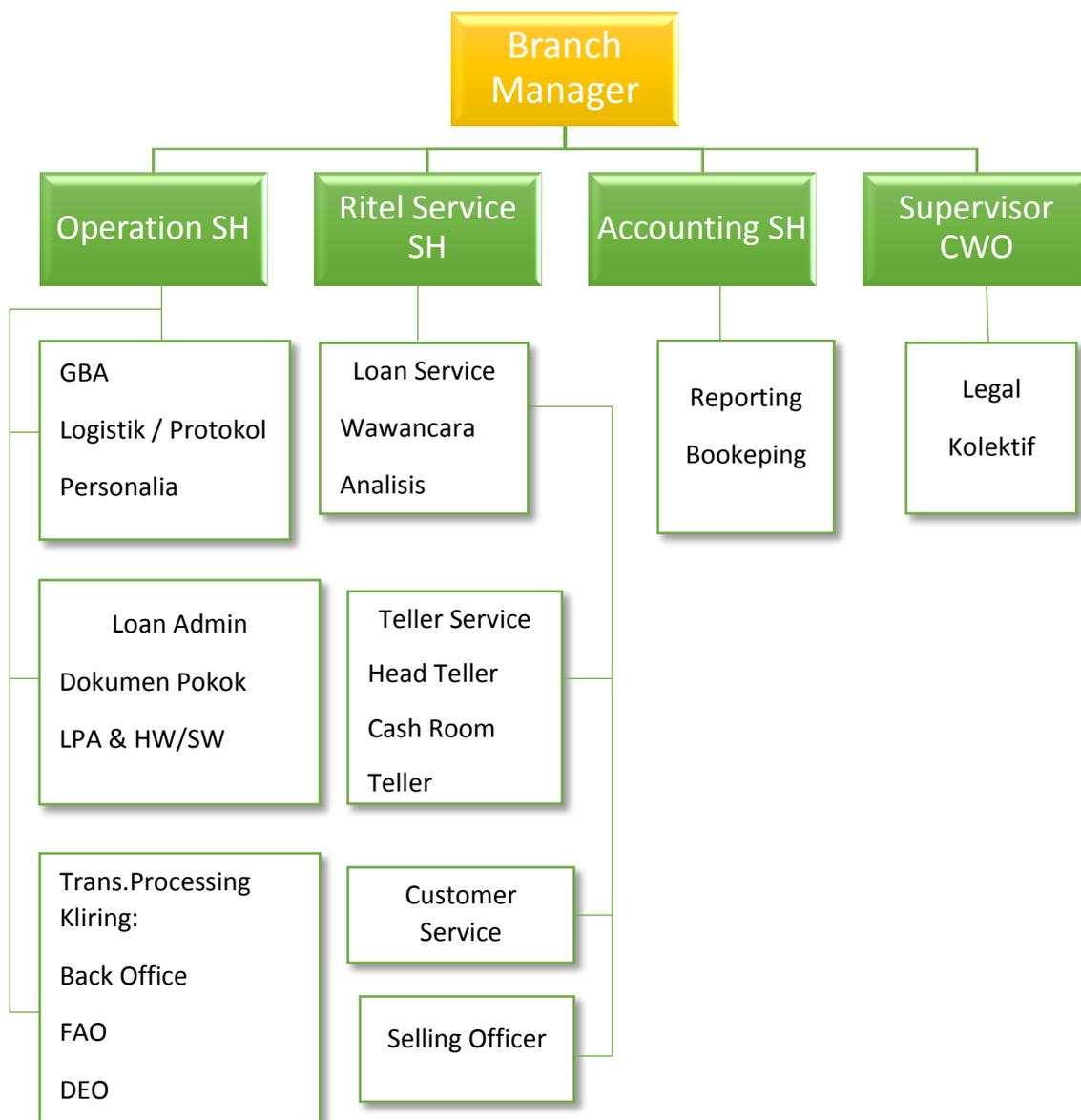
Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.

### **b. Misi**

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan tabungan.
- 2) Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi, serta penerapan *Good Corporate Governance* dan *Compliance*.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.
- 4) Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

## **3. Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta**

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta dapat dilihat pada gambar bagan 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BTN Cabang Surakarta

Keterangan Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang  
Surakarta:

a. *Branch Manager* ( Kepala Cabang), dengan fungsi :

1) Pengembangan Bisnis Cabang

a) Mengelola hubungan dengan nasabah prima,

b) Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang,

c) Membimbing kampanye promosi dan upaya-upaya pemasaran.

2) Perencanaan dan Penyusunan Kebijakan

a) Menyusun kebijakan cabang sesuai petunjuk kantor pusat,

b) Menetapkan strategi kinerja untuk seluruh unit cabang,

c) Membuat perencanaan sumber daya manusia.

3) Pengawasan dan Persetujuan Transaksi Bisnis Cabang

a) Mengambil kepentingan bisnis,

b) Memberikan persetujuan terhadap transaksi yang tidak lazim,

c) Memotivasi bawahan dan pekerjaan.

b. *Accounting and Control, Section Head* (Kepala seksi Akuntansi dan kontrol), dengan fungsi :

1) Pembukuan dan Kontrol (*Bookkeeping and Control*)

a) Kontrol dan transaksi harian,

b) Mengelola buku besar cabang,

c) Mengelola pembukuan transaksi,

- d) Pembuatan jurnal transaksi,
- e) Melakukan pencocokan transaksi.

2) Pelaporan (*Financial Reporting*)

- a) Membuat laporan cabang,
- b) Sistem informasi cabang,
- c) Mengadministrasi pelaporan cabang.

c. *Operation, Section Head* (Kepala seksi Operasional), dengan fungsi:

1) Administrasi Umum Cabang (*General Branch Administration*)

- a) Administrasi kepegawaian,
- b) Pengelolaan logistic,
- c) Menjaga keamanan,
- d) Mengelola anggaran cabang,
- e) Kesekretariatan,
- f) Mengelola keamanan.

2) Pemrosesan transaksi (*Transaction Processing*)

- a) Melakukan proses kliring,
- b) Memproses transaksi angsuran kredit,
- c) Mengadministrasikan transaksi tabungan kantor pos,
- d) Melakukan proses transaksi Kolektif KPR,
- e) Melakukan proses On-line time melalui RTGS,

- f) Melakukan pemrosesan transaksi pemindah bukuan non tunai,
  - g) Memelihara transaksi cabang,
  - h) Pembuatan laporan.
- 3) *FAO (fund Administration Officer) – DAO (Debt Administration Officer)*
- a) Administrasi transaksi loket cabang,
  - b) Administrasi pembiayaan dan administrasi pinjaman (hutang),
  - c) Melaksanakan penjualan keluar.
- 4) *Administrasi Kredit (Loan Administration)*
- a) On the Spot (OTS),
  - b) Appraise (taksasi),
  - c) Laporan pemeriksaan akhir (LPA),
  - d) Dokumentasi kredit,
  - e) Maintenance pelaksanaan kredit.
- d. *Ritel Service, Section Head (Kepala Seksi Pelayanan Ritel)*,  
dengan fungsi :
- 1) *Layanan Kredit (Loan Service)*
- a) Memberikan pelayanan nasabah, berupa cetak RIC, info kredit, klaim,
  - b) Memproses permohonan kredit,
  - c) Menganalisa permohonan kredit,

- d) Menyelenggarakan realisasi kredit,
  - e) Memproses pelunasan kredit.
- 2) Layanan Nasabah (*Customer Service*)
- a) Memberikan pelayanan tabungan loket cabang,
  - b) Memberikan pelayanan tabungan kantor pos,
  - c) Melayani proses pembukuan rekening rupiah dan valas,
  - d) Melayani proses penutupan dan perpanjangan rekening rupiah dan valas,
  - e) Pelayanan nasabah lainnya,
  - f) Administrasi transaksi loket cabang,
  - g) Melaksanakan penjualan keluar.
- 3) Layanan Teller (*Teller Service*)
- a) Melayani setoran tunai angsuran kredit kepemilikan rumah cabang sendiri dan cabang lain,
  - b) Melayani penabungan dan penarikan uang tunai,
  - c) Melayani setoran dan pembayaran deposito,
  - d) Mengelola proses kas cabang,
  - e) Melayani kebutuhan nasabah lainnya,
  - f) Menerima transaksi penyempitan uang tunai,
  - g) Melakukan penjualan dana keluar,
  - h) Memelihara rekening saldo.
- 4) *Supervisor Collection and Work Out* (Supervisi Pembinaan dan Penyelamatan Kredit), dengan fungsi :

- a) Pembinaan dan Penyelamatan kredit,
- b) Penyelesaian kredit,
- c) Pemeliharaan rekening.

## **B. Hasil Uji Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket, yaitu angket minat menabung menabung nasabah, kualitas pelayanan, dan persepsi tingkat suku bunga. Sebelum digunakan sebagai alat uji, angket tersebut harus diuji validitas dan reliabilitasnya agar diperoleh angket yang valid dan reliabel. Subyek uji coba instrumen penelitian adalah 20 nasabah BTN Cabang Surakarta di luar sampel penelitian tetapi masih di dalam populasi. Adapun uji validitas dan reliabilitas angket yang dilakukan adalah:

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas yang dilakukan adalah validitas internal, yaitu konsistensi masing-masing item dengan item keseluruhan, yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing item dengan item keseluruhan menggunakan korelasi product moment. Kriteria uji validitas adalah, item dikatakan valid jika harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$  dan item item dikatakan tidak valid jika harga  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$ . Adapun ringkasan hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Ringkasan Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{(0,05;20)}$	Sig.	Kesimpulan
1.	0,521	0,444	0,018	Valid
2.	0,506	0,444	0,023	Valid
3.	0,798	0,444	0,000	Valid
4.	0,645	0,444	0,002	Valid
5.	0,799	0,444	0,000	Valid
6.	0,722	0,444	0,000	Valid
7.	0,835	0,444	0,000	Valid
8.	0,632	0,444	0,003	Valid
9.	0,897	0,444	0,000	Valid
10.	0,849	0,444	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 5

**Tabel 4.2**  
**Ringkasan Uji Validitas Angket Persepsi Tingkat Suku Bunga**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{(0,05;20)}$	Sig.	Kesimpulan
1.	0,859	0,444	0,000	Valid
2.	0,880	0,444	0,000	Valid
3.	0,748	0,444	0,000	Valid
4.	0,774	0,444	0,000	Valid
5.	0,732	0,444	0,000	Valid
6.	0,658	0,444	0,002	Valid
7.	0,743	0,444	0,000	Valid
8.	0,799	0,444	0,799	Valid
9.	0,649	0,444	0,002	Valid
10.	0,744	0,444	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 6

**Tabel 4.3**  
**Ringkasan Uji Validitas Minat Menabung**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{(0,05;20)}$	Sig.	Kesimpulan
1.	0,698	0,444	0,001	Valid
2.	0,819	0,444	0,000	Valid
3.	0,798	0,444	0,000	Valid
4.	0,672	0,444	0,001	Valid
5.	0,529	0,444	0,016	Valid
6.	0,536	0,444	0,015	Valid
7.	0,678	0,444	0,001	Valid
8.	0,856	0,444	0,000	Valid
9.	0,698	0,444	0,001	Valid
10.	0,819	0,444	0,000	Valid
11.	0,666	0,444	0,001	Valid
12.	0,872	0,444	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 7

Dari hasil uji validitas menggunakan SPSS angket kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, dan angket minat menabung dengan metode “*product moment correlation*” disimpulkan bahwa semua butir soal valid, karena nilai korelasinya lebih besar dari  $r$  tabel = 0,444. Dengan demikian, item dalam angket tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabel menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas adalah ketepatan suatu tes apabila diteskan terhadap subjek yang sama. Dalam penelitian ini untuk uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Kriteria pengujian

reliabilitas ini yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel sekaligus tidak memenuhi persyaratan. Hasil output nilai *alpha cronbach* dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program *SPSS versi 16.0*. Kriteria besarnya koefisien reliabilitas menurut Arikunto (2010:276) adalah :

$0,80 < r_{11} \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r_{11} \leq 0,80$  reliabilitas tinggi

$0,40 < r_{11} \leq 0,60$  reliabilitas cukup

$0,20 < r_{11} \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$0,00 < r_{11} \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah

**Tabel 4.4**

**Ringkasan Uji Reliabilitas Angket**

Variabel	Alpha	$r_{(0,05;20)}$	Kesimpulan	Kategori
X <sub>1</sub>	0,897	0,444	Reliabel	Sangat tinggi
X <sub>2</sub>	0,915	0,444	Reliabel	Sangat tinggi
Y	0,935	0,444	Reliabel	Sangat tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 8 s/d 10

Dari hasil output uji reliabilitas angket kualitas pelayanan diperoleh Alpha sebesar 0,897, angket tingkat suku bunga diperoleh Alpha sebesar 0,915 dan angket minat menabung diperoleh Alpha sebesar 0,935. Kemudian nilai Alpha tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  *product moment* yaitu sebesar 0,444. Oleh karena nilai  $r_{hitung} = 0,897; 0,915; \text{ dan } 0,935 > r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa item-item angket tersebut reliabel.

## C. Deskripsi Data

### 1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden menguraikan karakteristik responden dalam penelitian ini. Karakter responden dibahas dibawah ini meliputi: usia, jenis kelamin, penghasilan, dan pendidikan.

#### a. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	18 – 25 Tahun	21	19,09%
2	26 - 30 Tahun	46	41,82%
3	31 – 35 Tahun	15	13,64%
4	36 – 40 Tahun	11	10%
5	>40 Tahun	17	15,45%
	Jumlah	110	100,00%

Sumber: Data Primer, 2015

Pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden yang paling dominan dari segi usia adalah usia 26 s/d 30 tahun. Sedangkan usia terendah adalah usia 36 s/d 40 tahun.

#### b. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	62	56,36%
2	Perempuan	48	43,64%
	Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2015

Pada tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah laki-laki yaitu sebesar 56,36% dan jumlah perempuan sebesar 43,64%.

c. Penghasilan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan nasabah BTN dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

No.	Penghasilan	Jumlah	Persentase
1	<Rp 1.000.000	20	18,18%
2	Rp 1.000.000 – Rp 3.00.0000	24	21,82%
3	Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	53	48,18%
4	Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	12	10,91%
5	>Rp 10.000.000	1	0,91%
	Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2015

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai penghasilan paling dominan berkisar Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 dan hanya satu responden saja yang memiliki penghasilan sebesar >Rp 10.000.000.

d. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	23	20,91%
2	Diploma	17	15,45%
3	Sarjana/ S1	60	54,55%
4	Pasca Sarjana	10	9,09%
	Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2015

Pada tabel 4.8 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang paling dominan adalah Sarjana/ S1 dengan jumlah 60 orang (54,55%), sedangkan tingkat pendidikan terendah yaitu Pasca Sarjana dengan jumlah 10 orang (9,09%).

## 2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan

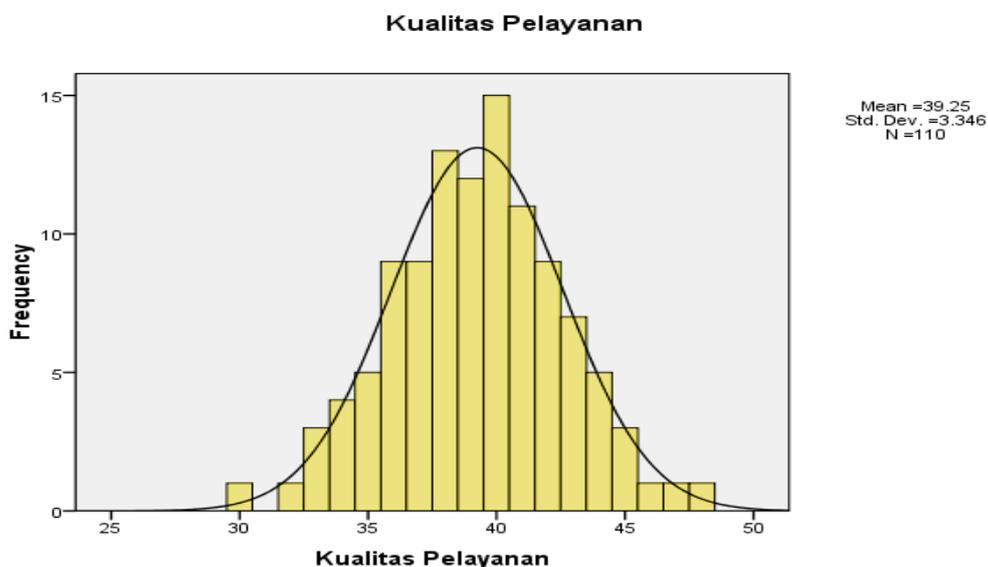
Data kualitas pelayanan diperoleh dengan teknik angket yang terdiri dari 10 pernyataan. Angket ini diberikan kepada subjek yaitu 110 nasabah BTN yang sedang melakukan transaksi menabung di bank. Berdasarkan analisis dan perhitungan diperoleh nilai tertinggi sebesar 48, nilai terendah sebesar 30, rata-rata (mean) sebesar 39,25, median sebesar 39, modus sebesar 40, dan standar deviasi sebesar 3,346 serta varian sebesar 11,196 (lampiran 16).

Selanjutnya untuk mempermudah memahami data kualitas pelayanan, maka data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang dipaparkan dalam tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengelompokan Data Kualitas Pelayanan**  
**Kualitas Pelayanan**

		Frequency	Percent
Valid	30	1	.9
	32	1	.9
	33	3	2.7
	34	4	3.6
	35	5	4.5
	36	9	8.2
	37	9	8.2
	38	13	11.8
	39	12	10.9
	40	15	13.6
	41	11	10.0
	42	9	8.2
	43	7	6.4
	44	5	4.5
	45	3	2.7
	46	1	.9
	47	1	.9
	48	1	.9
	Total	110	100.0

Untuk melihat secara sekilas, apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan histogram dari distribusi frekuensi kualitas pelayanan sebagai berikut:



Gambar 4.2 Histogram Data Kualitas Pelayanan

Berdasarkan gambar grafik data yang telah dibuat frekuensinya, terlihat bahwa batang histogram mempunyai kemiripan bentuk dari kurva normal, hal ini membuktikan bahwa distribusi sudah dikatakan normal atau mendekati normal. Namun untuk lebih pasti apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat dari perhitungan hasil uji normalitas.

### 3. Deskripsi Data Persepsi Tingkat Suku Bunga

Data persepsi tingkat suku bunga diperoleh dengan teknik angket, yang terdiri dari 10 pernyataan. Berdasarkan analisis dan perhitungan diperoleh nilai tertinggi sebesar 48, nilai terendah sebesar 29, rata-rata sebesar 39,53, median sebesar 40, modus sebesar 39, dan standar deviasi sebesar 3,709 serta varian sebesar 13,756 (lampiran 16).

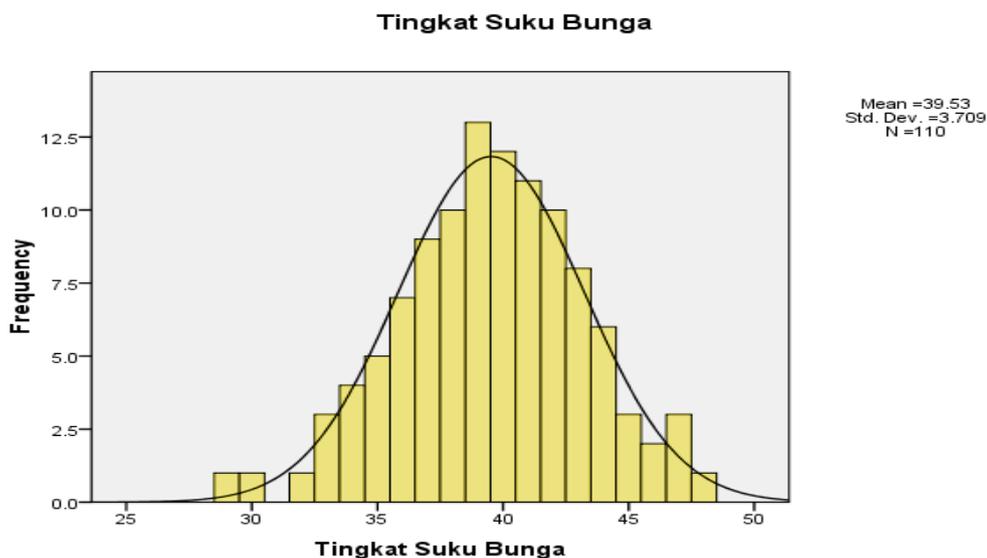
Untuk mempermudah memahami data tingkat suku bunga, maka data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengelompokan Data Persepsi Tingkat Suku Bunga**

**Persepsi Tingkat Suku Bunga**

		Frequency	Percent
Valid	29	1	.9
	30	1	.9
	32	1	.9
	33	3	2.7
	34	4	3.6
	35	5	4.5
	36	7	6.4
	37	9	8.2
	38	10	9.1
	39	13	11.8
	40	12	10.9
	41	11	10.0
	42	10	9.1
	43	8	7.3
	44	6	5.5
	45	3	2.7
	46	2	1.8
	47	3	2.7
	48	1	.9
	Total	110	100.0

Untuk melihat secara sekilas, apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan histogram dari data distribusi frekuensi tingkat suku bunga yang dipaparkan dalam gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Histogram Data Persepsi Tingkat Suku Bunga

Berdasarkan gambar grafik data yang telah dibuat frekuensinya, terlihat bahwa batang histogram mempunyai kemiripan bentuk dari kurva normal, hal ini membuktikan bahwa distribusi sudah dikatakan normal atau mendekati normal. Namun untuk lebih pasti apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat dari perhitungan hasil uji normalitas.

#### 4. Deskripsi Data Minat Menabung Nasabah

Data minat menabung nasabah diperoleh dengan teknik angket, yang terdiri dari 12 pernyataan. Berdasarkan analisis dan perhitungan diperoleh nilai tertinggi sebesar 55, nilai terendah sebesar 37, rata-rata sebesar 46,69, median sebesar 47, modus sebesar 46, dan standar deviasi sebesar 3,326 serta varian sebesar 11,060 (lampiran 16).

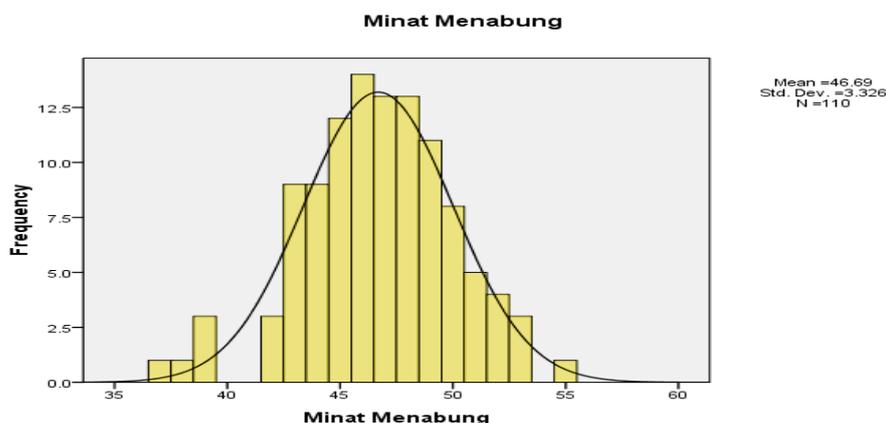
Untuk mempermudah memahami data minat menabung nasabah, maka data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengelompokan Data Minat Menabung Nasabah**  
**Minat Menabung**

		Frequency	Percent
Valid	37	1	.9
	38	1	.9
	39	3	2.7
	42	3	2.7
	43	9	8.2
	44	9	8.2
	45	12	10.9
	46	14	12.7
	47	13	11.8
	48	13	11.8
	49	11	10.0
	50	8	7.3
	51	5	4.5
	52	4	3.6
	53	3	2.7
	55	1	.9
	Total	110	100.0

Untuk melihat secara sekilas, apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan histogram dari data

distribusi frekuensi minat menabung nasabah yang dipaparkan dalam gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.4 Histogram Data Minat Menabung Nasabah

Berdasarkan gambar grafik data yang telah dibuat frekuensinya, terlihat bahwa batang histogram mempunyai kemiripan bentuk dari kurva normal, hal ini membuktikan bahwa distribusi sudah dikatakan normal atau mendekati normal. Namun untuk lebih pasti apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat dari perhitungan hasil uji normalitas.

## D. Uji Prasyarat Analisis

### 1. Uji Normalitas Data

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data dari sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan teknik uji *Lilliefors* atau dalam program SPSS lebih dikenal dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria dari uji normalitas adalah data berdistribusi normal jika nilai  $L_{hitung} < L_{tabel}$

atau nilai signifikansi  $> 0,05$ . Adapun ringkasan uji normalitas yang dilakukan menggunakan alat bantu program *SPSS versi 16.0* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Ringkasan Hasil Uji Normalitas**

Variabel	n	Harga $L_0$		Sig.	Kesimpulan
		$L_0$	$L_{(0,05;110)}$		
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	110	0,074	0,084	0,200	Normal
Tingkat Suku Bunga ( $X_2$ )	110	0,071	0,084	0,200	Normal
Minat Menabung Nasabah (Y)	110	0,072	0,084	0,200	Normal

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 17

Dari tabel 4.12 di atas diketahui harga  $L_{hitung}$  masing-masing variabel lebih kecil dari  $L_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data sampel dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Selain uji normalitas, prasyarat analisis yang harus dipenuhi adalah linearitas. Uji linearitas dilakukan guna mengetahui apakah bentuk hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat berbentuk linear atau non linear. Kriteria dari uji linearitas adalah hubungan yang terjadi berbentuk linear jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$ . Adapun ringkasan hasil uji linearitas yang dilakukan menggunakan alat bantu *SPSS versi 16.0* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Ringkasan Hasil Uji Linearitas**

Variabel yang diukur	Harga F		Sig.	Kesimpulan
	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>		
X <sub>1</sub> Y	1,342	F <sub>(0,05;15,93)</sub> = 1,775	0,190	Linear
X <sub>2</sub> Y	1,131	F <sub>(0,05;20,88)</sub> = 1,691	0,334	Linear

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 18

Berdasarkan tabel 4.13 di atas diketahui harga F<sub>hitung</sub> masing-masing variabel yang diukur lebih kecil dari F<sub>tabel</sub> dan nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat berbentuk linear.

Dari hasil perhitungan uji prasyarat analisis (uji normalitas dan uji linearitas) dapat disimpulkan bahwa prasyarat uji sebelum melakukan analisis regresi linear ganda dua prediktor sudah terpenuhi, sehingga keputusan yang diambil berdasarkan analisis regresi linear ganda dua prediktor nanti tidak rancu atau dapat dipertanggungjawabkan.

#### **E. Hasil Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, sumbangan relatif, dan sumbangan efektif.

## 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Sebagai langkah awal pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan analisis regresi linear berganda. Adapun ringkasan analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan alat bantu program *SPSS versi 16.0* sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Ringkasan Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig.
Konstanta	25,844		
Kualitas Pelayanan	0,287	2,434	0,017
Tingkat Suku Bunga	0,243	2,281	0,025
F <sub>hitung</sub>	19,635		
R <sup>2</sup>	0,268		

Sumber: Data Primer Diolah, 2015, Lampiran 19

Berdasarkan tabel 4.14 di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 25,844 + 0,287 X_1 + 0,243 X_2$$

Adapun Interpretasi dari persamaan linear berganda tersebut adalah:

- a. Konstanta (a) bernilai positif sebesar 25,844.

Artinya jika tidak ada kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga atau bernilai nol maka minat menabung nasabah adalah sebesar 25,844.

- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b<sub>1</sub>) bernilai positif sebesar 0,287.

Artinya setiap penambahan 1 poin kualitas pelayanan maka akan menambah minat menabung nasabah sebesar 0,287 dengan asumsi variabel lain tetap.

- c. Koefisien regresi variabel tingkat suku bunga ( $b_2$ ) bernilai positif sebesar 0,243.

Artinya setiap penambahan 1 poin tingkat suku bunga maka akan menambah minat menabung nasabah sebesar 0,243 dengan asumsi variabel lain tetap.

## 2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individual variabel independen (kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga) terhadap variabel dependen (minat menabung nasabah). Adapun uji t yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah

### 1) Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah.

### 2) Tingkat Signifikansi 5% = 0,05

$$t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2, n-k-1)} = t_{(0,025, 107)} = 1,984$$

### 3) Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima apabila :  $-t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1) \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau signifikansi  $> 0,05$

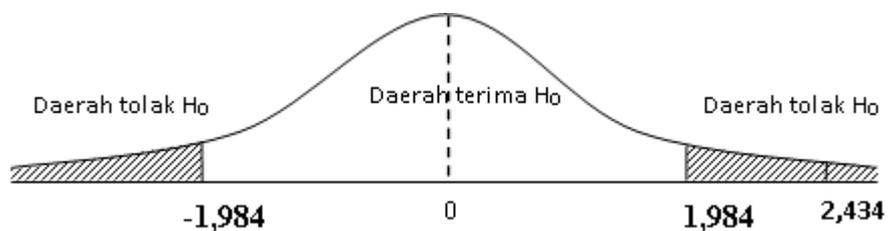
$H_0$  ditolak apabila :  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau  $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau signifikansi  $< 0,05$ .

#### 4) Perhitungan uji t

$$t_{\text{hitung}} = \frac{bi}{Sbi}$$

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dengan program *SPSS versi 16.0* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,434 dengan signifikansi 0,017.

$H_0$  ditolak, karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , yaitu  $2,434 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,017.



Gambar 4.5 Grafik statistik uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah.

#### 5) Kesimpulan

Karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,434 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah tahun 2014, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

b. Pengaruh persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah

1) Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah.

$H_1: \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah.

2) Tingkat Signifikansi 5% = 0,05

$$t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2, n-k-1)} = t_{(0,025, 107)} = 1,984$$

3) Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima apabila :  $-t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1) \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau signifikansi  $> 0,05$

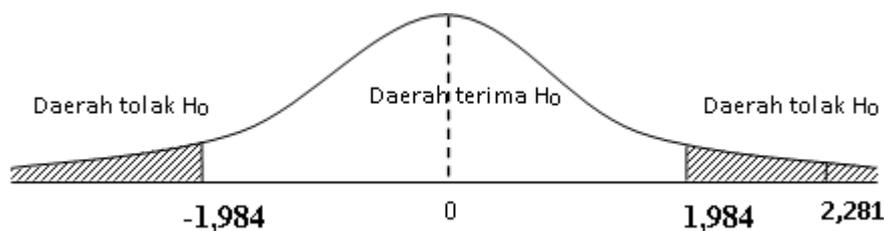
$H_0$  ditolak apabila :  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau  $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}} (\alpha /2; n-k-1)$  atau signifikansi  $< 0,05$ .

4) Perhitungan uji t

$$t_{\text{hitung}} = \frac{bi}{Sbi}$$

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dengan program *SPSS versi 16.0* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,281 dengan signifikansi 0,025.

$H_0$  ditolak, karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , yaitu  $2,281 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,025.



Gambar 4.6 Grafik statistik uji t pengaruh persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah.

### 5) Kesimpulan

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,281 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh positif antara persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah tahun 2014, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

### 3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga secara bersama-sama terhadap minat menabung nasabah. Prosedur perhitungan uji F sebagai berikut:

#### a. Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga dengan minat menabung nasabah.

$H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$  ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga dengan minat menabung nasabah.

#### b. Taraf Signifikansi 5% = 0,05

$$F_{tabel} = F_{(\alpha; k, n-k-1)} = F_{(0,05; 2,107)} = 3,081$$

#### c. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{(\alpha; k; n - k - 1)}$  atau signifikansi  $> 0,05$

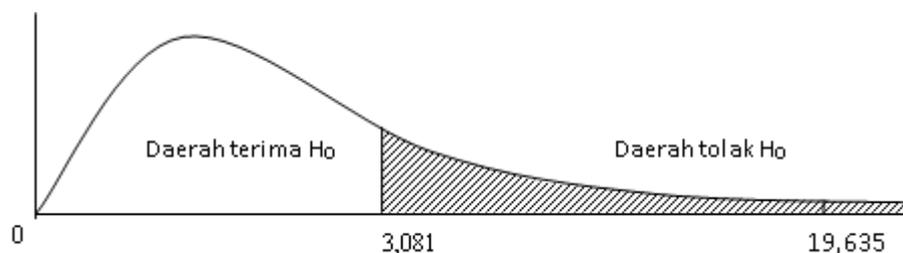
$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} \geq F_{(\alpha; k; n - k - 1)}$  atau signifikansi  $< 0,05$

d. Perhitungan Uji F

$$F_{hitung} = \frac{JKR / k}{JKG / (n - k - 1)}$$

Berdasarkan analisis data menggunakan *SPSS versi 16.0* diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 19,635 dengan signifikansi sebesar 0,000.

$H_0$  ditolak, karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $19,635 > 3,081$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000.



Gambar 4.7 Grafik statistik uji F pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah.

e. Kesimpulan

Dari hasil uji F diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,635 > 3,081$ ), maka  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh yang positif dari kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah dan hipotesis yang diajukan dapat diterima kebenarannya. Artinya, minat menabung nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga.

#### 4. Koefisien Determinasi

Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program *SPSS versi 16.0* diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,268. Arti dari koefisien ini adalah bahwa pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah adalah sebesar 26,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 51,9% dan sumbangan efektif sebesar 13,9%. Variabel persepsi tingkat suku bunga memberikan sumbangan relatif sebesar 48,1% dan sumbangan efektif sebesar 12,9%. Berdasarkan besarnya sumbangan relatif dan efektif nampak bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang lebih tinggi terhadap minat menabung nasabah dibandingkan variabel persepsi tingkat suku bunga. Jadi, total sumbangan efektif sebesar 26,8% sisanya 73,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti (perhitungan dapat dilihat pada lampiran 20).

#### F. Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara individual dan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah, hal ini dapat dilihat

dari nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas bernilai positif, seperti yang terlihat pada persamaan regresi linier ganda sebagai berikut:  $Y = 25,844 + 0,287X_1 + 0,243X_2$ .

Dari analisis regresi linier ganda diketahui bahwa koefisien arah regresi dari variabel kualitas pelayanan ( $b_1$ ) adalah sebesar 0,287 atau positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah. Berdasarkan uji keberartian koefisien arah regresi linier ganda untuk variabel kualitas pelayanan ( $b_1$ ) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,434 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,017. Hal ini berarti hipotesis penelitian yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah” dapat diterima. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula minat menabung nasabah. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan, maka semakin rendah minat nasabah untuk menabung.

Dari analisis regresi linier ganda diketahui bahwa koefisien arah regresi dari variabel persepsi tingkat suku bunga ( $b_2$ ) adalah sebesar 0,243 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah. Berdasarkan uji t untuk variabel persepsi tingkat suku bunga ( $b_2$ ) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,281 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,025. Hal ini berarti hipotesis penelitian yang berbunyi “Ada pengaruh persepsi tingkat suku bunga terhadap minat menabung nasabah” dapat diterima. Berdasarkan

kesimpulan tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi suku bunga yang diberikan maka akan semakin tinggi minat menabung nasabah, demikian pula sebaliknya.

Pengujian hipotesis ketiga dengan uji F memperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $19,635 > 3,090$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu  $0,000$ , artinya kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikatakan bahwa kecenderungan peningkatan kombinasi variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga akan diikuti minat menabung nasabah, sebaliknya kecenderungan penurunan kombinasi variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga akan diikuti penurunan minat menabung nasabah.

Dari hasil analisis data diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,268$  yang menunjukkan bahwa kombinasi variabel kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh terhadap minat menabung nasabah sebesar  $26,8\%$ , sedangkan  $73,2\%$  sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dari perhitungan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar  $51,9\%$  dan sumbangan efektif  $13,9\%$ . Variabel persepsi tingkat suku bunga memberikan sumbangan relatif sebesar  $48,1\%$  dan sumbangan efektif  $12,9\%$ . Dengan demikian dari kedua variabel tersebut memberikan sumbangan efektif sebesar  $26,8\%$ , dan dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat menabung nasabah. Sedangkan sisanya sebesar  $73,2\%$  dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan besarnya sumbangan relatif dan efektif nampak bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap minat menabung nasabah dibandingkan variabel persepsi tingkat suku bunga.

Hal tersebut diatas membuktikan bahwa peningkatan minat menabung nasabah dipengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga, sehingga untuk meningkatkan minat menabung nasabah dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan suku bunga tabungan yang tinggi kepada nasabah.

#### **G. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sudah dilakukan dengan maksimal, namun penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan terbatas hanya pada Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta.
2. Variabel bebas yang dapat mempengaruhi minat menabung nasabah di bank konvensional sangat banyak, namun dalam penelitian ini hanya mengambil dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan persepsi tingkat suku bunga.
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, maka kemungkinan terjadi bias dalam arti jawaban responden ada yang tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.