

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LITERASI KEUANGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
DI PT BANK SUMUT CABANG
PEMATANG RAYA
SIMALUNGUN**

SKRIPSI

OLEH :

**WANDAN LIASNA MEIRANI
188330074**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/22

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LITERASI KEUANGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
DI PT BANK SUMUT CABANG
PEMATANG RAYA
SIMALUNGUN**

SKRIPSI

OLEH :

**WANDAN LIASNA MEIRANI
188330074**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/22

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LITERASI KEUANGAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG DI PT BANK SUMUT
CABANG PEMATANG RAYA
SIMALUNGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH:

**WANDAN LIASNA MEIRANI
188330074**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/22

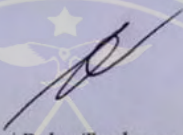
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

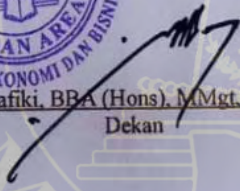
Access From (repository.uma.ac.id)5/12/22

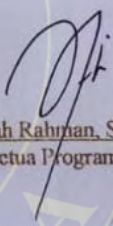
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun
Nama : Wandan Liasna Meirani
NPM : 188330074
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA
Pembimbing


Ahmad Rafiki, BBA (Hons), M.Mgt, Ph.D, CIMA
Dekan


Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 30 September 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 30 September 2022
Yang Membuat Pernyataan,



Wandan Liasna Meirani

188330074

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wandan Liasna Meirani
NPM : 188330074
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

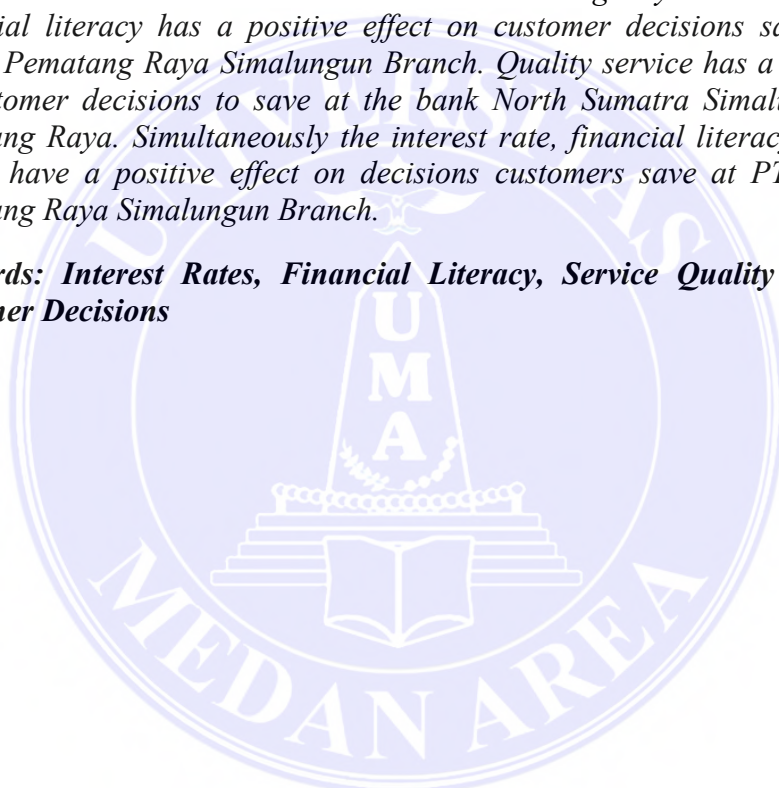
Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 30 September 2022


Wandan Liasna Meirani
188330074

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of interest rates, financial literacy and service quality on customer decisions to save at PT Bank Sumut Pematang Raya Simalungun Branch. Types of data that used in this study quantitative data, using data sources primary. The data collection method used a questionnaire. Population in This research is a customer of Bank Sumut, Pematang Raya Simalungun Branch who use the Martabe savings type in 2020 and 2021 as much as 33,271 people. Sampling using the Slovin method. In this research the number of samples is 100 people. Data analysis techniques used in This research is descriptive statistical test, data quality test, classical assumption test, test multiple linear regression and hypothesis testing with the help of SPSS software. Results this study shows that interest rates have a positive effect on the customer's decision to save at Bank Sumut Pematang Raya Branch Simalungun. Financial literacy has a positive effect on customer decisions saving at Bank Sumut, Pematang Raya Simalungun Branch. Quality service has a positive effect on customer decisions to save at the bank North Sumatra Simalungun Branch Pematang Raya. Simultaneously the interest rate, financial literacy, and service quality have a positive effect on decisions customers save at PT Bank Sumut Pematang Raya Simalungun Branch.

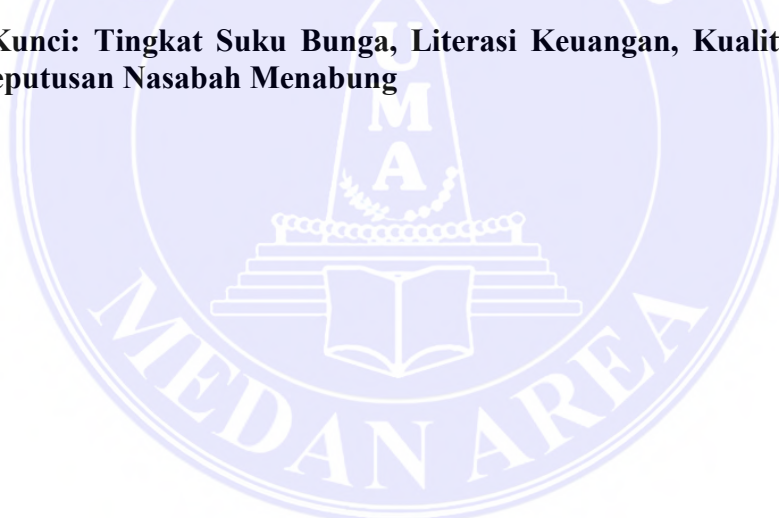
Keywords: *Interest Rates, Financial Literacy, Service Quality and Savings Customer Decisions*



ABSTRAK

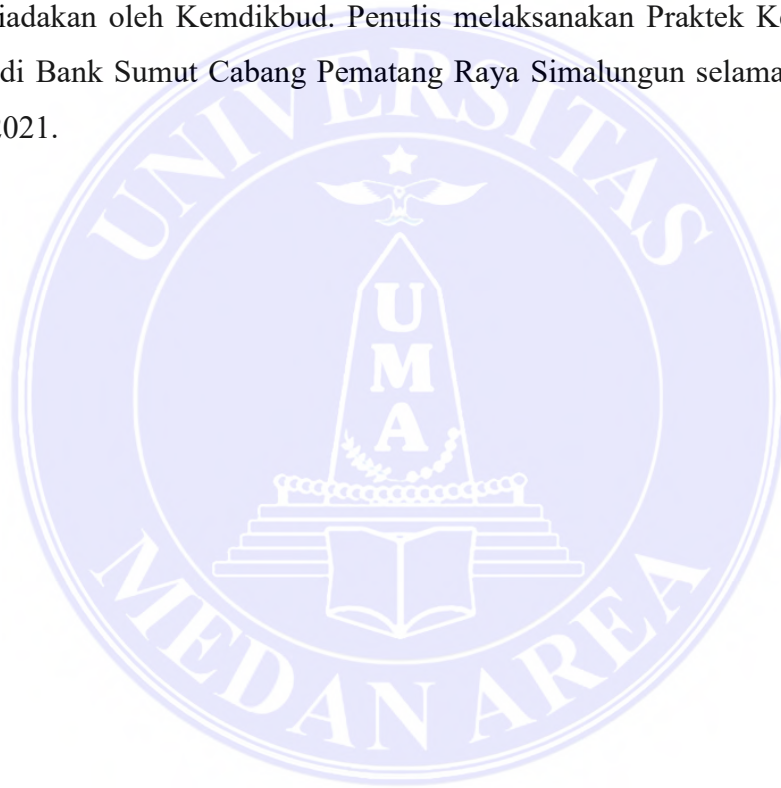
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini data kuantitatif, dengan menggunakan sumber data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun yang menggunakan jenis tabungan Martabe pada tahun 2020 dan 2021 sebanyak 33.271 orang. Penarikan sampel dengan metode *Slovin*. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Secara simultan tingkat suku bunga, literasi keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.

Kata Kunci: Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah Menabung



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Simpang ABC Surau Gading pada tanggal 10 Mei 1999 dari ayah Apul Sitanggung dan Ibu Ernita Br. Sinuraya. Penulis merupakan putri ketiga dari lima bersaudara. Tahun 2018 Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Rambah Samo dan pada Tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan, penulis menjadi salah satu mahasiswa penerima Beasiswa Bank Indonesia pada tahun 2021 dan pada tahun ajaran 2021 juga, penulis lolos menjadi Mahasiswa Kampus Mengajar pada program Merdeka Belajar Kampus Mengajar (MBKM) yang diadakan oleh Kemdikbud. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun selama satu bulan di tahun 2021.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya”.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, Msc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D,CIMA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Univesitas Medan Area
4. Ibu Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, SE. MMA selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing penulis, dan selalu memberikan saran-saran yang baik
5. Ibu Desy Astrid Anindya, SE, M.Ak selaku Dosen Pembanding yang telah memberikan banyak saran dan pengarahan kepada peneliti.

6. Bapak M. Akbar Siregar, H, Drs, M.Si, Dr, selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dan arahan yang baik kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Thezar Fiqih Hidayat Hasibuan, SE, M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan saran dan pengarahan kepada penulis
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Bapak (Apul Sitanggang) dan Mamak (Ermita Br. Sinuraya). Terima kasih untuk doa dan dukungan serta kasih sayangnya. Semoga Bapak dan Mamak selalu dalam lindungan Tuhan Yesus Kristus, Amin.
10. Terkasih untuk saudara kandung penulis, David Sitanggang, Saloma Sitanggang, Brema Sitanggang dan Resika Sitanggang, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan. Semoga kita menjadi anak-anak kebanggaan Bapak dan Mamak.
11. Teman-teman sepelayanan Guru Sekolah Minggu di Gereja HKBP Resort Tanjung Sari Medan, yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia (BI) yaitu GenBI Sumut khususnya Komisariat Universitas Medan Area, dan Organisasi Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HIMAKSI) serta teman-teman kelas A2 Akuntansi angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis. Penulis menyadari bahwasanya Skripsi ini belum sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan serta penelitian selanjutnya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, 30 September 2022



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wandan Liasna Meiran', is positioned to the right of the university logo.

Wandan Liasna Meiran

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Definisi Bank	8
2.1.2 Fungsi Bank	8
2.1.3 Definisi Tabungan.....	9
2.1.4 Tabungan Martabe	10
2.2 Suku Bunga	13
2.2.1 Definisi Suku Bunga	13
2.2.2 Fungsi Suku Bunga	14
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi suku bunga	15
2.2.4 Indikator tingkat suku bunga.....	15
2.3 Literasi Keuangan	16
2.3.1 Pengertian Literasi Keuangan	16
2.3.2 Aspek-Aspek Literasi Keuangan.....	17
2.3.3 Manfaat Literasi Keuangan	19
2.3.4 Indikator Literasi Keuangan.....	20
2.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2 Faktor Pendukung Mutu Pelayanan	22
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.5 Keputusan Nasabah.....	24
2.5.1 Definisi Keputusan Nasabah	24
2.5.2 Proses pengambilan keputusan	25
2.5.3 Indikator Keputusan Nasabah	26
2.6 Teori.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu	28
2.8 Kerangka Konseptual.....	29
2.9 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian	34

3.1.1	Jenis Penelitian.....	34
3.1.2	Lokasi Penelitian.....	34
3.1.3	Waktu Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.3.1	Variabel Independen (X).....	36
3.3.2	Variabel Dependen (Y) Keputusan Nasabah	37
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4.1	Jenis Data.....	39
3.4.2	Sumber Data.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1	Uji Validitas	40
3.7.2	Uji Reliabilitas	41
3.8	Metode Analisis Data.....	42
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.10	Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum PT Bank Sumut	47
4.1.1	Sejarah Singkat PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.....	47
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun	48
4.1.3	Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya	49
4.2	Karakteristik Responden.....	50
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	50
4.2.2	Usia Responden.....	51
4.2.3	Pendidikan Terakhir Responden	51
4.3	Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.3.1	Tingkat Suku Bunga (X1).....	52
4.3.2	Literasi Keuangan	54
4.3.3	Kualitas Pelayanan.....	55
4.3.4	Keputusan Nasabah Menabung (Y)	56
4.4	Uji Instrumen Penelitian	58
4.4.1	Uji Validitas	58
4.4.2	Uji Reliabilitas	59
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5.1	Uji Normalitas.....	60
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	62
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	62
4.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.7	Uji Hipotesis	65
4.7.1	Uji t (Parsial).....	65
4.7.2	Uji F (Simultan)	68
4.7.3	Koefesien Determinasi (R²)	69
4.8	Pembahasan.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
 DAFTAR PUSTAKA	 79
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Produk simpanan PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya	2
Tabel 1.2 Suku Bunga Tabungan Martabe PT. Bank Sumut Cabang Pematang	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Instrumen skala likert.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Usia	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Hasil Kuisisioner Regresi	52
Tabel 4.5 Hasil Kuisisioner Regresi	54
Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner Regresi	55
Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner Regresi	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	61
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.13 Uji Parsial.....	65
Tabel 4.14 Uji F (Simultan)	68
Tabel 4.15 Koefesien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Uji Histogram Normal Curve.....	60
Gambar 4.3 Uji P- Plot.....	61
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	86
Lampiran 2. Dokumentasi selama penelitian	90
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	94
Lampiran 4. Surat Izin Riset	102
Lampiran 5. Surat Tanda Selesai Riset	103



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan Bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan akan dana. Sehubungan dengan hal tersebut banyak pilihan Bank saat ini, namun karakteristik Bank dapat mempengaruhi keputusan calon nasabah dalam menentukan keputusan. Umumnya nasabah akan memilih bank yang memberikan kenyamanan yang baik bagi nasabahnya dan akan memberikan keputusan apa yang akan dilakukan selanjutnya (Fuad, 2020).

Keputusan nasabah merupakan sebuah tindakan atau pilihan yang dilakukan konsumen pada saat pembelian suatu produk yang didasari oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keputusan menjadi nasabah dalam suatu bank merupakan hal yang ditunggu oleh suatu bank. Keputusan menjadi nasabah timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain (Yasri, 2012).

Keputusan menjadi nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah, hingga penarikan kesimpulan yang dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut (Philip, 2017). Keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut jika dilihat dari dua tahun terakhir mengalami peningkatan, dapat dilihat pada keterangan tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Produk simpanan PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Produk	2020	2021	% Perubahan	Keterangan
Simpeda	953	920	0,33 %	Penurunan
Martabe	15.863	17.408	15,45%	Kenaikan

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Pada tabel 1.1 diketahui bahwasanya banyak keputusan dari nasabah untuk memilih produk tabungan jenis Martabe. Tabungan Martabe begitu populer hingga telah menjadi trend baru dan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan nasabah. Bahkan, Tabungan jenis Martabe sebagai produk andalan pada PT Bank Sumut karena banyaknya nasabah menggunakan produk tersebut dan mendapatkan predikat yang sangat bagus dari Majalah Info Bank (Aisha, 2017).

Dengan adanya penetapan tingkat suku bunga dapat meningkatkan daya tarik bagi masyarakat untuk memutuskan menjadi nasabah dan agar tetap setia melakukan penyimpanan uang secara berulang sehingga target pasar yang diharapkan dapat tercapai serta dapat meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat khususnya nasabah (Anbiya, 2020).

Tabel 1.2
Suku Bunga Tabungan Martabe PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Tabungan	Saldo	Keterangan
Martabe	1 < Rp. 50.000.000	0,75% per tahun
	Rp. 50.000.000 – Rp. 100.000.000	1,50% per tahun
	Rp. 100.000.000 – Rp. 250.000.000	1,75% per tahun
	Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000	2,0% per tahun
	Rp.1.000.000.000	2,75% per tahun

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Pada Tabel 1.2 menjelaskan aturan-aturan tingkat suku bunga bagi nasabah yang ingin menabung di PT Bank Sumut. Persentase bunga tabungan dapat dilihat nasabah di bagian *frontliner* yang mempermudah nasabah untuk mendapatkan informasi terkait tingkat suku bunga.

Selain adanya penetapan tingkat suku bunga pada Bank, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabungan yaitu literasi keuangan. Masyarakat yang memutuskan menjadi nasabah alangkah baiknya harus mampu mengetahui literasi keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan adapun misi penting dari adanya program literasi keuangan adalah sebagai edukasi dibidang keuangan kepada masyarakat agar mampu mengelola keuangan dengan baik dan cerdas, agar rendahnya pengetahuan tentang industri keuangan masyarakat dapat diatasi. Literasi keuangan berkaitan juga dengan manajemen keuangan, yang dimana semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki seseorang maka semakin baik juga manajemen keuangan seseorang tersebut (Chairil, 2020).

Keputusan menjadi nasabah terhadap lembaga keuangan khususnya Bank tidak hanya terpaku pada kuantitas seperti tingkat suku bunga dan pemahaman mengenai literasi keuangan saja, akan tetapi dilihat juga dari kualitas, baik mengenai produk bank maupun layanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan bank tentunya memiliki suatu tujuan tertentu sehingga mempengaruhi konsumen dengan baik agar tertarik sehingga mengambil keputusan untuk menjadi nasabah. Pelayanan terhadap pelanggan adalah hal penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain (Suryani, 2017)

Pelayanan yang bermutu baik, hanya dapat dipahami dari sudut pandang nasabah, salah satunya dengan cara bank meningkatkan kualitas pelayanan. Lembaga keuangan khususnya bank merumuskan pelayanan yang bermutu dilihat dari sudut pandang nasabah pada saat memberikan keputusannya kepada pihak bank (Swastha, 2001: 158).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada dilatar belakang sebelumnya, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun?

2. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun?
4. Apakah tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan peneliti, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun
2. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, literasi keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan diketahuinya hubungan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, diharapkan dapat memberi manfaat kepada perusahaan dan dijadikan bahan informasi mengenai produk dana khususnya tabungan mengenai tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan kepada nasabah yang akan dijadikan pertimbangan dalam menghimpun dana dari nasabah.
2. Dengan diketahuinya hubungan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, harapannya ialah semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang tabungan bagian perbankan khususnya produk dana yaitu tabungan martabe.
3. Dengan diketahuinya hubungan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pendukung atau referensi bagi akademisi dalam memahami faktor pendukung atau jenis tabungan yang ada di PT Bank Sumut atau hal lain yang berkaitan dengan perbankan
4. Dengan diketahuinya hubungan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, diharapkan memberi manfaat kepada peneliti selanjutnya, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi peneliti selanjutnya untuk melihat variabel apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung selain dari variabel independen yang digunakan oleh penulis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Bank

Menurut Kasmir (2012), Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan pokoknya yaitu menerima simpanan, baik berupa giro, deposito dan tabungan. Usaha utama bank sebagai lembaga keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut dalam berupa pinjaman kepada masyarakat serta jasa dalam berbagai kegiatan pelayanan di bank, Kuncoro (2000:68).

Dalam Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, menjelaskan Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup suatu masyarakat.

Definisi Bank secara umum adalah lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari kalangan masyarakat, lalu menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.

2.1.2 Fungsi Bank

Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Pasal 3 Tahun 1992 menyebutkan fungsi utama perbankan di Negara ialah sebagai penghimpun dana masyarakat dan penyalur dana masyarakat. jika dilihat secara umum saat melaksanakan kegiatannya, bank mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Bank sebagai penampung dana masyarakat

Dengan artian bank menerima dana dari pihak luar terutama dari masyarakat. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk berupa simpanan, dan masyarakat mempercayai bank sebagai wadah yang aman untuk melakukan penyimpanan dan (uang) dan berinvestasi.

2. Bank sebagai penyalur dana ke masyarakat

Pada fungsi bank berikut ini, bank melaksanakan operasi kredit yang bersifat aktif. Modal berasal dari dana simpanan masyarakat atau dari pihak lainnya yang disalurkan oleh bank kepada pihak-pihak yang membutuhkan dana berupa pemberian pinjaman. Penyaluran dana kepada masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pihak bank, karena dengan demikian pihak bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang telah disalurkan kepada masyarakat.

3. Bank sebagai lembaga yang memberikan fasilitas dan jasa

Dalam prakteknya, bank memiliki fasilitas atau jasa kepada masyarakat. Seperti dalam hal melakukan pengiriman uang, tagihan, bank menyediakan tempat untuk menyimpan barang-barang berharga milik nasabah, sebagai perantara dalam penetapan asuransi, dan memberikan informasi dan referensi. Layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat merupakan sebagai aktivitas pendukung untuk memberikan kenyamanan dan kepercayaan dari para nasabah.

Menurut (Irsyad Lubis, 2010) fungsi bank dalam perekonomian suatu negara diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Bank sebagai *Agent of Trust*, yang dimana bank menjalankan fungsinya atas dasar kepercayaan yang diterima oleh bank dari masyarakat dan hal ini tentu tidak terlepas dari prinsip yang saling menguntungkan bagi kedua pihak, baik dari sisi bank ataupun nasabahnya.
2. Bank sebagai *Agent of Development*, guna untuk mewujudkan pembangunan dan kesejahteraan perekonomian suatu negara, bank dianggap sebagai lembaga keuangan yang berperan signifikan.
3. Bank sebagai *Agent of Service*, dengan kata lain bank tidak hanya mengenai menghimpun dana dan memberikan pinjaman ke masyarakat, akan tetapi bank juga sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa yang memiliki pelayanan beragam.

2.1.3 Definisi Tabungan

Menurut Undang-undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang sistem penarikannya hanya bisa dilakukan dengan adanya syarat-syarat yang telah ditentukan dan disepakati, tabungan tidak dapat ditarik dengan perantara lain seperti cek dan bilyet giro, serta alat lainnya yang sama dengan itu.

Menurut Hendro(2014), mengemukakan bahwasanya Tabungan adalah simpanan pada bank dan penarikannya harus sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama.

Menurut Kasmir (2012), Tabungan adalah “simpanan oleh pihak ketiga kepada lembaga keuangan yaitu bank yang penarikannya menurut syarat–syarat tertentu yang telah disepakati oleh pihak bank dengan nasabah, seperti slip

penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana lainnya yang sesuai dengan syarat tertentu, akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang tidak tergolong kedalam syarat yang telah di sepakati”

2.1.4 Tabungan Martabe

Tabungan Martabe adalah salah satu jenis tabungan yang ada di PT Bank Sumut. Tabungan Martabe adalah singkatan dari “Mari Tingkatkan Aktivitas Berhemat”. Dengan artian lain meningkatkan budaya menabung dan mendapatkan banyak manfaat serta memperoleh perlindungan asuransi jiwa. Produk PT Bank Sumut yang persaingannya dikatakan cukup kuat dengan bank lain adalah produk jenis Tabungan Martabe.

Tabungan Martabe sudah dikenal secara luas oleh nasabah yang sering berurusan di Bank Sumut dan juga dikenal luas oleh lapisan masyarakat yang mau menabung di PT Bank Sumut. Jenis tabungan martabe bukan hanya untuk golongan masyarakat yang pekerjaannya sebagai pegawai negeri sipil akan tetapi masyarakat umum juga banyak menabung dengan memakai jenis tabungan martabe di PT Bank Sumut. Tabungan martabe telah menjadi suatu produk yang dimiliki PT Bank Sumut yang mendapat predikat sangat bagus dari Majalah Info Bank. Tabungan Martabe hadir di PT Bank Sumut dalam berbagai jenis peruntukannya bagi nasabah dengan masing–masing keunggulan sebagai berikut :

1. Martabe Umum

Tabungan yang serba guna diperuntukkan kepada kalangan masyarakat baik untuk individu maupun untuk lembaga dengan berbagai fungsi dan manfaat serta berbagai fasilitas yang dapat diperoleh. Adapun beberapa manfaat bagi seluruh nasabah adalah, seperti setoran awal untuk

pembukaan tabungan ringan, suku bunga tabungan kompetitif, memperoleh perlindungan dari Asuransi Jiwa Sipanda dengan bebas premi, mendapatkan fasilitas New SMS Banking, berkesempatan mengikuti program undian berhadiah yang dilaksanakan secara rutin dua kali dalam setahun

2. Martabe Gaji

Tabungan martabe gaji merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai dan pensiunan dari instansi Pemerintah, Swasta, BUMN maupun BUMD yang memanfaatkan martabe gaji untuk menampung gaji dan dana pensiun dari tempat seseorang bekerja. martabe gaji memiliki fasilitas dan manfaat yang sama dengan Martabe Umum seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, martabe gaji memberikan keuntungan yang lebih kepada nasabah karena bebas dari biaya administrasi bulanan.

3. Martabe Mahasiswa

Martabe mahasiswa ialah tabungan pendidikan yang diperuntukkan bagi mahasiswa perguruan tinggi, institusi, dan juga akademi yang terjangkau bagi mahasiswa dengan setoran awal membuka tabungan rekening yang ringan, bebas dari biaya administrasi Kartu ATM dan dapat digunakan sebagai pembayaran uang kuliah, dan juga mendapatkan fasilitas yang sama dengan Martabe Umum.

4. Martabe KPE (Kartu Pegawai Elektronik)

Tabungan yang menawarkan untuk kemudahan dan juga kenyamanan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam penerimaan gaji

yang masuk secara langsung kedalam tabungan setiap bulannya serta dapat menikmati fasilitas dan manfaat seperti :

- 1) Setoran awal untuk membuka rekening tabungan terjangkau sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)
 - 2) Minimal saldo mengendap atau tetap dalam rekening sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)
 - 3) Saldo yang mengendap diberikan bunga yang dihitung secara harian dengan suku bunga progresif rate
 - 4) Memperoleh perlindungan asuransi jiwa Sipanda dengan bebas biaya premi asuransi
 - 5) Memperoleh fasilitas kartu ATM Bank Sumut
 - 6) Dapat bertransaksi secara Realtime Online di seluruh unit kantor Bank Sumut
5. Martabe Sumut Sejahtera

Jenis tabungan ini dikhususkan kepada nasabah debitur kreditur peduli usaha mikro, untuk kenyamanan dan keamanan saat membayar angsuran bagi para debitur kredit Peduli Usaha Mikro. Tabungan Martabe Sumut Sejahtera juga menyediakan fasilitas untuk auto debet pembayaran angsuran secara kredit, dapat juga menyisihkan sebagian dari penghasilan usaha untuk menabung karena tabungan martabe Sumut sejahtera memberikan begitu banyak keringanan, yaitu setoran awal membuka rekening yang ringan hanya Rp. 1.000,- (seribu rupiah) dan bebas biaya administrasi bulanan.

2.2 Suku Bunga

2.2.1 Definisi Suku Bunga

Bunga merupakan suatu tanggungan pada pinjaman dana, yang pada umumnya dinyatakan dengan persentase dari jumlah uang yang dipinjam. Menurut (Ismail, 2010) dalam bukunya “Manajemen Perbankan” memberikan penjelasan atas pengertian bunga adalah harga yang harus dibayar oleh pihak bank dan atau nasabah sebagai balas jasa atas adanya transaksi antara pihak bank dengan nasabah. Bunga bank dapat dikatakan sebagai bentuk dari jasa yang diberikan bank kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya (Kasmir, 2014).

Ada dua macam bunga yang diberikan kepada nasabah menurut (Kasmir, 2012) adalah sebagai berikut :

1. Bunga simpanan

Bunga simpanan adalah harga beli yang dibayarkan oleh bank kepada pemilik simpanan atau nasabah. Bunga yang diberikan sebagai balas jasa kepada pemilik simpanan karena sudah menyimpan uangnya di bank. Beberapa contoh bunga simpanan di bank yaitu bunga giro, bunga tabungan, dan bunga deposito.

2. Bunga pinjaman

Bunga pinjaman adalah bunga yang dibebankan kepada debitur atau peminjam. Dalam arti lain bunga pinjaman adalah harga jual yang harus dibayar peminjam kepada bank. Bunga pinjaman yang diberikan oleh bank sebagai harga jual, sehingga sering disebut bunga kredit.

Menurut Frank J. Fabozzi (1999), Suku bunga adalah harga yang harus dibayarkan peminjam kepada yang meminjamkan sebagai pemakaian sumber daya dalam waktu tertentu. Suku bunga adalah suatu istilah dalam ekonomi yang menunjukkan pada penggunaan uang dan modal. Tingkat suku bunga mempunyai fungsi yang alokatif dalam perekonomian khususnya pada pengguna uang dan modal. Dalam artian tingkat suku bunga sebagai suatu balas jasa suatu alokasi terhadap si pemilik uang atau modal.

Suku bunga menjadi daya tarik nasabah dalam hal menabung ataupun berinvestasi. Jika suku bunga yang diberikan bank tinggi, maka masyarakat tertarik untuk menabung di bank, sebaliknya jika suku bunga yang diberikan bank rendah, maka tidak adanya ketertarikan dari nasabah untuk menabung. Disini dapat disimpulkan bahwasanya suku bunga menjadi salah satu dari indikator daya tarik nasabah untuk menyimpan uangnya di bank dengan tujuan uang yang disimpan aman dan menghasilkan bunga. Semakin panjang waktu penyimpanan maka semakin tinggi pulsa bunga yang diberikan pada simpanan tersebut.

2.2.2 Fungsi Suku Bunga

Tinggi ataupun rendahnya suku bunga mentukan tinggi atau rendahnya pula keuntungan yang akan diperoleh. Dalam perekonomian, fungsi suku bunga diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Sebagai daya tarik bagi para penabung yang mempunyai dana yang lebih untuk dijadikan simpanan atau diinvestasikan.
2. Dapat digunakan sebagai moneter atau alat kontrol dalam pengendalian penawaran dan juga permintaan uang yang beredar

dipasarkan. Seperti contoh, pemerintah mendukung pertumbuhan suatu sektor industri tertentu, apabila perusahaan- perusahaan dari industri tersebut akan menjamin dana, maka pemerintah memberi tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan setor lain.

3. Pemerintah juga dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar di suatu negara, yang dimana pemerintah dapat mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi suku bunga

Suku bunga adalah faktor yang sangat penting dalam aktivitas utama bank, baik suku bunga kredit, maupun simpanan, yang dimana keduanya mempengaruhi satu sama lain. Terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi besarnya suku bunga seperti yang dikemukakan oleh Ismail (2010), antara lain :

1. Kebutuhan Dana
2. Persaingan Antar bank
3. Kebijakan pemerintah
4. Jangka waktu
5. Kualitas jaminan
6. Reputasi nasabah
7. Produk
8. Hubungan bank
9. Resiko

2.2.4 Indikator tingkat suku bunga

Menurut Hasibuan (2011 : 20), indikator tingkat bunga adalah sebagai berikut :

1. Kondisi perekonomian

Pihak bank dapat meningkatkan suku bunga simpanan sesuai dengan kondisi perekonomian atau kebutuhan dana yang diperlukan oleh nasabah

2. Tingkat persaingan

Dalam hal ini, untuk bersaing memperrebutkan dana simpanan, pihak bank harus memperhatikan persaingan

3. Kebijakan moneter pemerintah

Pada kondisi tertentu, pemerintah dapat menentukan batas maksimal maupun minimal suku bunga simpanan

4. Hubungan baik

Didasarkan pada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank

2.3 Literasi Keuangan

2.3.1 Pengertian Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan sebuah kecakapan atau pengetahuan yang dimiliki seseorang untuk mengaplikasikan pemahaman terkait konsep, risiko dan keterampilan yang dimiliki untuk membuat keputusan yang efektif terkait finansial, serta meningkatkan kesejahteraan finansial, baik secara individu maupun sosial.

Financial literacy tentunya mempengaruhi bagaimana cara seseorang menyimpan dana, berinvestasi, meminjam serta mengelola keuangan yang dimiliki. Pemahaman finansial juga menekankan dasar kemampuan dalam memahami konsep ilmu ekonomi dan keuangan, sehingga menerapkannya secara tepat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan literasi keuangan sebagai kemampuan dalam mengelola keuangan secara bijak dan benar agar hidup lebih sejahtera dimasa mendatang. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan adapun misi penting dari adanya program literasi keuangan adalah sebagai edukasi dibidang keuangan kepada masyarakat agar mampu mengelola keuangan dengan baik dan cerdas, agar rendahnya pengetahuan tentang industri keuangan masyarakat dapat diatasi dan masyarakat tidak gampang tertipu dengan adanya produk-produk simpanan atau investasi yang ditawarkan.

Literasi keuangan berkaitan juga dengan manajemen keuangan, yang dimana semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki seseorang maka semakin baik juga manajemen keuangan seseorang tersebut. Manajemen keuangan yang aktivitasnya seperti perencanaan, pengelolaan dan pengendalian keuangan, sangat penting dijalankan untuk mencapai kesejahteraan finansial. Aktivitas perencanaan manajemen keuangan untuk merencanakan alokasi pendapatan yang diperoleh dan digunakan untuk berbagai keperluan. Pengelolaan adalah aktivitas untuk mengatur atau mengelola keuangan secara baik dan efisien sedangkan pengendalian adalah kegiatan yang berguna untuk mengevaluasi apakah pengelolaan keuangan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

2.3.2 Aspek-Aspek Literasi Keuangan

Guna dari aspek-aspek literasi keuangan ini untuk membantu seorang individu mengoptimalkan atau menerapkan literasi keuangan yang baik dan tepat. Aspek-aspek inilah yang akan membantu perencanaan keuangan yang dimiliki seseorang dengan baik untuk masa yang akan datang, yaitu sebagai berikut:

1. Dasar-dasar keuangan (*Basic Personal Finance*)

Basic personal finance melingkupi berbagai pemahaman dasar dalam suatu sistem keuangan, yaitu bagaimana cara seseorang dalam mengatur pendapatan dan pengeluaran serta memahami konsep-konsep dasar keuangan, seperti halnya perhitungan sederhana, bunga majemuk, likuiditas, dan lain sebagainya.

2. Pengelolaan Keuangan (*Money Management*)

Pengelolaan keuangan mengajarkan bagaimana cara seseorang mengelola keuangan pribadi yang dimiliki. Semakin baik tingkat pemahaman literasi keuangan seseorang maka semakin baik juga cara seseorang mengelola keuangan dimiliki. Dalam hal ini, seseorang diarahkan untuk menyusun anggaran dan membuat prioritas penggunaan dana yang benar dan tepat sasaran.

3. Tabungan dan investasi (*Saving and Investment*)

Tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak digunakan untuk konsumsi. Masyarakat memiliki penghasilan yang lebih tinggi dari kebutuhannya mempunyai kesempatan untuk menabung. Hal tersebut tentunya untuk mendapatkan suatu keuntungan. Menurut Kapoor, sebagaimana dikutip oleh Rina El Maza, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan tabungan, yaitu:

- 1) Tingkat pengembalian (persentase kenaikan tabungan),
- 2) Likuiditas (kemudahan dalam menarik dana jangka pendek tanpa dibebani fee),
- 3) Inflasi (dapat mengurangi daya beli),
- 4) Pertimbangan-pertimbangan mengenai pajak,

- 5) Keamanan (adanya proteksi terhadap kehilangan uang jika bank mengalami kesulitan uang),
- 6) Pembatasan-pembatasan dan fee (penundaan atas pembayaran bunga yang dimasukkan dalam rekening).

Investasi adalah aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan keuntungan yang berlipat ganda. Dalam berinvestasi, ada faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan investasi :

1. Keamanan dan risiko,
2. Komponen faktor risiko,
3. Pendapatan Investasi,
4. Pertumbuhan investasi, Likuiditas.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa aspek dalam literasi keuangan yang dapat membantu masyarakat dalam mengatur keuangannya yaitu, Dasar-dasar keuangan (*Basic Personal Finance*), manajemen uang (money management), tabungan dan investasi (saving and investmen).

2.3.3 Manfaat Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan yang dimiliki seseorang mengenai prinsip keuangan pada lembaga jasa keuangan dan produk jasa keuangan bank. Dengan adanya pengaruh literasi keuangan yang baik, diharapkan dapat membantu seseorang dalam proses pengambilan keputusan, sehingga tujuan dan juga perencanaan keuangan dapat tercapai secara maksimal.

Pada dasarnya antara masyarakat dengan lembaga jasa keuangan khususnya bank tentu saling membutuhkan sehingga semakin tinggi pengaruh

literasi keuangan yang baik maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan produk dan jasa di perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Maka dari itu potensi keuntungan yang dapat diperoleh akan semakin besar.

Literasi keuangan memberikan beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya literasi keuangan yang tertanam dalam diri seseorang maka akan mempermudah proses pengambilan keputusan berdasarkan prinsip keuangan.
2. Semakin banyak masyarakat menabung dan melakukan kegiatan investasi maka diharapkan kegiatan ekonomi akan berjalan stabil.
3. Literasi keuangan juga dapat membantu masyarakat agar terhindar dari masalah keuangan. Kesulitan keuangan tidak hanya mengenai rendahnya pendapatan saja. Akan tetapi kesulitan keuangan juga muncul dari adanya kesalahan dalam pengelolaan keuangan (*missmanagement*) contohnya terjadi kesalahan penggunaan kredit, serta tidak adanya perencanaan keuangan.

2.3.4 Indikator Literasi Keuangan

Menurut Oseifuah (2010), indikator dari literasi keuangan yaitu,

1. Pengetahuan dasar pengelolaan keuangan, yaitu pemahaman yang dimiliki nasabah untuk mengetahui bagaimana cara mengelola atau menyikapi finansial yang dimiliki dengan baik dan benar.
2. Pengelolaan tabungan dan investasi, dengan adanya literasi keuangan yang dimiliki oleh individu, maka semakin yakin untuk memilih produk dana baik dalam bentuk simpanan maupun investasi lainnya.

3. Ketertarikan atau minat, dalam memperbaiki pengetahuan keuangan maka nasabah memiliki ketertarikan maupun niat untuk memanfaatkan dana yang dimiliki.
4. Manajemen resiko, hal ini untuk melihat kesiapan nasabah dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005) pelayanan merupakan produk-produk yang tidak dapat diraba atau kasat mata yang melibatkan aktivitas dari perusahaan dan menggunakan bantuan peralatan. Selain itu, Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mendefenisikan arti sebuah pelayanan sebagai kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang individu atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan menggunakan metode tertentu guna memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya.

Kegiatan dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan berbagai proses, jasa, produk, manusia, dan juga lingkungan yang memenuhi harapan. Sehingga arti dari pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya komunikasi yang baik dalam mengimbangi harapan yang diinginkan konsumen. Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang dirasakan rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan.

Kualitas merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu derajat, kadar, atau taraf (kecakapan, kepandaian, dan lain sebagainya). Baik buruknya kualitas tergantung kepada orang-orang yang menilainya, produk yang mampu memberi kepuasan kepada seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Menurut (Tjiptono, 2001: 58), Kualitas pelayanan adalah tingkatan atas kondisi baik atau buruknya sajian yang diberikan perusahaan dalam hal memberi kepuasan kepada konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi dari harapan konsumen. Penilaian dari nasabah terhadap kualitas pelayanan dijadikan sebagai refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada saat tertentu.

2.4.2 Faktor Pendukung Mutu Pelayanan

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri khusus tersendiri disetiap perusahaan. Dalam hal ini, lembaga keuangan bank menggunakan kriteria guna membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik dihadapan nasabah yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh secara langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, ialah sebagai berikut :

1. Pertama merupakan faktor manusia yang memberikan pelayanan *Customer Service Officer* dalam melayani pelanggan dengan baik, tepat dan cepat. Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, menggunakan bahasa yang benar, sopan santun, ramah, dan juga bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
2. Faktor yang kedua merupakan adanya sarana dan prasarana pendukung yang mendorong kecepatan, keakuratan, ketepatan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dilengkapi dengan kemajuan teknologi saat ini, yang

dioperasikan oleh karyawan. Sehingga kedua faktor pendukung tersebut, mampu memberikan pelayanan yang baik.

2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2014 hal. 14-16), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan pada umumnya menggunakan 5 (lima) indikator, yaitu sebagai berikut :

1. Reabilitas (*Realibility*) adalah kemampuan perusahaan penyedia layanan jasa untuk menepati suatu janji yang sesuai dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan, kemampuan perusahaan penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sehingga secara langsung dapat dirasakan manfaatnya. Perusahaan semaksimal mungkin menghindari terjadinya kesalahan di dalam memberikan pelayanan. Kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang di harapkan, oleh karena itu pentingnya dimensi ini sebagai kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara baik, sesuai, tepat dan pembenaran biaya yang dilakukan secara cepat.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan secara langsung melalui karyawan dalam hal memberikan pelayanan dengan cepat, baik dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan seperti menanggapi pertanyaan, permintaan, dan keluhan konsumen. Unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melakukan pelayanan.
3. Jaminan (*Assurance*) dilihat dari kemampuan perusahaan menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggannya, dan memberikan jaminan atau garansi

terhadap pekerjaannya. Perusahaan membangun kepercayaan melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi seperti keterampilan dalam melakukan pelayanan, pengetahuan serta kredibilitas perusahaan seperti prestasi, reputasi perusahaan, dan lain sebagainya.

4. Empati (*Empathy*) adalah kepekaan akan kebutuhan konsumen serta kemampuan perusahaan memberikan perhatian kepada konsumen dengan baik melalui karyawan. Komponen dimensi ini ialah gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan saat memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah bukti yang secara nyata atas perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa kepada konsumen. Seperti peralatan atau mesin-mesin yang dapat diandalkan, dan bukti fisik lainnya ialah dari bangunan yang menarik guna mendukung proses pelayanan. Pakaian atau seragam yang dikenakan karyawan perusahaan penyedia jasa yang rapi, dan sopan dalam memberi pelayanan juga bukti yang nyata yang dapat dilihat oleh pelanggan. Lokasi yang strategis atau mudah untuk ditempuh oleh pelanggan, dan lain sebagainya.

2.5 Keputusan Nasabah

2.5.1 Definisi Keputusan Nasabah

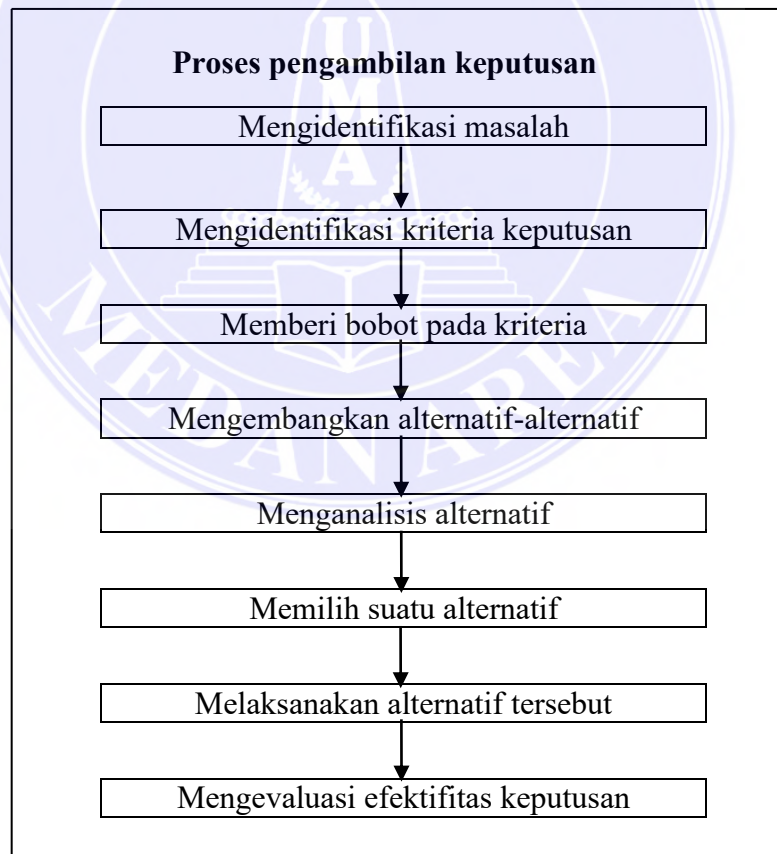
Menurut Samarwan dalam Mudrajad Kuncoro (2010) keputusan adalah suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Keputusan menjadi nasabah merupakan hal yang ditunggu oleh

perusahaan. Keputusan menjadi Nasabah ini timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut

2.5.2 Proses pengambilan keputusan

Proses pengambilan keputusan diawali dengan munculnya kesadaran pada diri nasabah tentang kebutuhan layanan perbankan, diikuti dengan pencarian informasi evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi setelah membeli.



Sumber: Tatik, Suryani (2017)

Gambar 2.1
Proses Pengambilan Keputusan

2.5.3 Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2017), terdapat empat indikator dari keputusan nasabah, yaitu:

1. Kebutuhan, mengenai masalah atau kebutuhan keputusan nasabah
2. Publikasi, pengembalian keputusan nasabah yang tertarik banyak informasi melalui media masa atau organisasi
3. Manfaat, proses pengembalian keputusan nasabah dimana nasabah menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat
4. Kepuasan, dimana nasabah merasa puas karena suatu pelayanan yang diberikan Bank dan akan terus menggunakan produk yang ditawarkan.

2.6 Teori

Teori Rasional Komprehensif

Penelitian ini dilakukan dengan teori rasional komprehensif yang menginginkan hal-hal yang rasional dalam diri nasabah dalam mengambil keputusan yang memiliki informasi yang cukup mengenai tabungan ataupun menabung. Nasabah akan memberikan keputusan yang baik jika tingkat suku bunga yang dijelaskan oleh bank sesuai dengan tingkatan atau jumlah uang yang akan disimpan oleh nasabah. Penggunaan teori ini untuk melihat tujuan dan sasaran nasabah harus jelas, nasabah dihadapkan dalam suatu cara bagaimana menyelesaikan suatu masalah dan bagaimana cara memilih jalan alternatif yang baik.

Literasi keuangan mengacu pada sejauh mana nasabah memahami keuangan dan mengelola keuangan dengan baik, sehingga nasabah harus memutuskan cara untuk menyelesaikan masalah tersebut seperti tujuan dari

teori ini. Melalui bank ataupun menjadi nasabah disuatu bank, nasabah akan paham akan keuntungan dari menabung, tujuan menabung sehingga literasi keuangan nasabah akan semakin tinggi, karena semakin tinggi literasi keuangan yang dimiliki seorang nasabah, maka semakin baik pula seorang nasabah dalam mengelola keuangannya.

Kualitas pelayanan juga mewujudkan harapan yang baik dari nasabah. Dengan diterimanya pelayanan yang baik dari petugas bank dalam melayani sehingga nasabah akan memberikan keputusan yang tepat berdasarkan penjelasan yang diterima oleh nasabah melalui pelayanan berupa informasi yang diberikan. Unsur utama dari teori rasional komprehensif ialah tujuan-tujuan, nilai-nilai atau sasaran yang mendasari keputusan nasabah harus jelas, sehingga nasabah yang memberikan keputusan mengenai produk tabungan yang dipilih adalah benar

Teori rasional komprehensif menggambarkan hubungan antara seorang nasabah sebagai pengambil keputusan dengan produk yang diberikan melalui penjelasan yang mendukung produk tersebut yaitu tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan. Teori rasional komprehensif diharapkan dapat meminimalisir konflik yang terjadi dalam pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan.

2.7 Penelitian Terdahulu

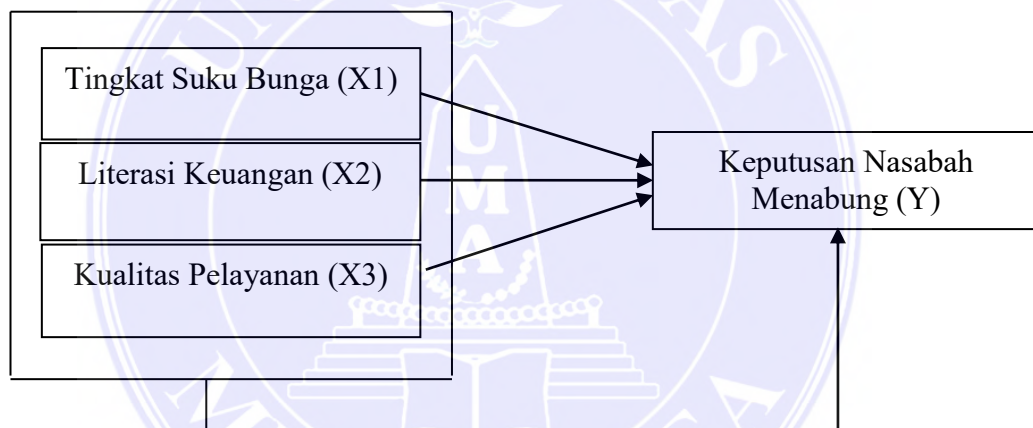
Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

Aldi Guntara (2020)	Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Inflasi Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Cabang Balai Kota Medan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan menabung pada Bank Mandiri Cabang Balai Kota Medan 2. Inflasi berpengaruh positif terhadap keputusan menabung pada Bank Mandiri Cabang Balai Kota Medan
Saut Managam Samosir, Elfina Okto Posmaida Damanik, SE, MM (2020)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Tabungan Martabe di PT Bank Sumt Cabang Sidikalang	Jumlah ATM, Tingkat suku bunga, Undian berhadiah dan Fasilitas pembayaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen memilih tabungan Martabe di PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang
Ima Sonda Harahap (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Menabung di Era Pandemi Covid-19 pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Sibuhuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap terhadap Keputusan Menabung pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Sibuhuan 2. Ada pengaruh yang signifikan Citra Perusahaan terhadap terhadap Keputusan Menabung pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Sibuhuan 3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap terhadap Keputusan Menabung PT. Bank Sumut Kantor Cabang Sibuhuan
Hastuti, Rabihatun Idris, Ampa Ulleng (2021)	Pengaruh Literasi Keuangan, Pendapatan dan Pendidikan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh yang signifikan literasi keuangan terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto 2. Terdapat pengaruh yang signifikan pendapatan terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto 3. Terdapat pengaruh yang signifikan pendidikan terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto 4. Secara bersama-sama (simultan) variabel literasi keuangan, pendapatan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

2.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu model yang mampu menjelaskan hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui didalam suatu masalah tertentu. Kerangka konseptual menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian, yaitu variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau dependen. Pada penelitian ini variabel independennya adalah tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah keputusan nasabah menabung. Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar berikut ini :



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

2.9 Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah

Penetapan tingkat suku bunga tabungan sangat berperan penting terhadap kelancaran usaha bank. Suku bunga yang ditetapkan bank akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di bank. Nasabah sebagai pihak yang memanfaatkan jasa dari suatu bank akan bersikap lebih cermat dalam menyimpan

dana yang dimiliki. Adanya tingkat suku bunga yang diberlakukan bank menjadi salah satu dasar pertimbangan nasabah dalam menabung, karena bank dengan tingkat suku bunga yang tinggi akan lebih diminati oleh nasabah. Nasabah akan cenderung lebih memilih bank yang mampu memberikan balas jasa lebih besar atas dana yang diinvestasikan melalui menabung di bank, dengan harapan bahwa dengan adanya balas jasa (suku bunga) yang tinggi maka tingkat pengembalian yang akan diterima nasabah juga akan menjadi besar.

Menurut Darmawi (2011:181), suku bunga tabungan merupakan salah satu hal penting yang menjadi pertimbangan masyarakat sebelum memutuskan untuk berinvestasi atau menabung pada bank maupun lembaga keuangan non bank. Oleh karena itu adanya tingkat suku bunga yang diberikan bank akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saut Managam Samosir, Elfina Okto Posmida Damanik, SE.,MM 2020) dan (Aldi Guntara 2020) menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

H1 : Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung

2. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Nasabah

Adanya literasi keuangan menjadi kebutuhan dasar bagi setiap orang agar terhindar dari masalah keuangan. Dengan adanya pengelolaan keuangan yang tepat yang didukung dengan literasi keuangan yang baik dan benar, maka taraf hidup masyarakat diharapkan akan meningkat. Literasi keuangan akan mempengaruhi seseorang dalam memutuskan suatu perilaku keuangan.

Akibatnya, jika seseorang tidak dapat bersikap secara efektif dalam mengelola keuangan yang dimiliki, seperti melakukan pinjaman yang berlebihan atau hal-hal lainnya maka akan mempengaruhi kesejahteraannya tidak tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena literasi keuangan merupakan bagian dari hal untuk menentukan suatu keputusan menabung. Semakin tinggi tingkat literasi keuangan seseorang akan mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah menabung yang baik.

Maka dapat disimpulkan bahwasanya literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh (Hastuti, Rabihatun Idris, Ampa Ulleng, 2021) menunjukkan bahwasanya literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

H2 : Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank sangat berperan dalam memajukan usaha bank. Kualitas pelayanan yang baik akan meminimalisir keluhan dari nasabah terhadap bank, sehingga ada pengaruh baik terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Adanya kualitas pelayanan yang baik dari bank merupakan salah satu respon yang wajib dilakukan bank untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan nasabah. Dengan memberikan respon yang baik melalui pelayanan yang dilakukan oleh bank maka nasabah akan merasa lebih dihargai oleh bank sehingga minat nasabah untuk menabung akan semakin besar.

Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka semakin baiklah keputusan nasabah menabung di bank tersebut, demikian pula dengan sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah tidak akan mau menyimpan dana yang dimiliki. Kualitas pelayanan adalah cerminan atau tingkat perbandingan antara tingkat pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi dari konsumen, (Tjiptono, 2014).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, (Ima Sonda Harahap, 2021) yang dimana hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap terhadap keputusan nasabah menabung.

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung

4. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Dengan adanya tingkat suku bunga yang diberikan oleh bank kepada nasabah akan menarik perhatian nasabah dan memutuskan untuk menabung di bank tersebut. Akan tetapi, untuk memberikan keputusan nasabah dalam hal menabung, nasabah alangkah baiknya memahami literasi keuangan. Dengan adanya pemahaman literasi keuangan yang baik, nasabah tidak akan mudah tertipu. Jika kurangnya pemahaman literasi keuangan yang dimiliki oleh nasabah, maka nasabah tersebut tidak akan memiliki perkembangan yang maju terkait finansial. Jika literasi keuangan nasabah baik, maka ada kemungkinan nasabah

akan memutuskan untuk menabung, karena dengan adanya tabungan, nasabah berarti memiliki tujuan dan rencana yang sudah disiapkan untuk masa depan.

Selain tingkat suku bunga dan literasi keuangan yang telah dijelaskan sebelumnya, kualitas pelayanan juga menentukan bagaimana seorang nasabah untuk mengambil keputusan. Karena nasabah akan lebih senang jika mendapat pelayanan yang baik pada saat berinteraksi dan bertransaksi, dan hal tersebut akan mempengaruhi sikap dari nasabah untuk memberikan keputusannya apakah tertarik untuk menabung di bank tersebut. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik juga akan menaikkan citra perusahaan, atas penilaian dari masyarakat sekitar yang telah merasakan pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Sehingga adanya tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.

H4 : Tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2012:36). Pada penelitian ini akan dibentuk suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini menguji pengaruh tingkat suku bunga, literasi keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Alamat Komplek Griya Hapoltakan, Jalan Sutomo, Sondi Raya, Bahapal Raya, Kecamatan Pematang Raya, Kabupaten Simalungun.

3.1.3 Waktu Penelitian

Adapun rincian waktu pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Jenis kegiatan	2022							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep
1	Pengajuan skripsi								
2	Pembuatan proposal								
3	Seminar proposal								
4	Pengumpulan data dan analisis data								
5	Penyusunan dan bimbingan skripsi								
6	Seminar hasil								
7	Sidang meja hijau								

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117), Populasi adalah wilayah generalisasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian ini 33.271 nasabah pengguna tabungan martabe tahun 2020 dan tahun 2021 di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi (Sugiyono, 2012:23). Penetapan sampel ini menggunakan rumus slovin dari populasi yang ada, maka disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$
$$n = \frac{33.271}{1 + 33.271 (0,1)^2} = 99,70 \text{ atau } 100$$

Keterangan :

n = sampel yang akan dicari

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian atau margin eror yang ditolerasi karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan tingkat maksimum 10 %

Berdasarkan perhitungan Slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang nasabah tabungan martabe Pada PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.

3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan.

a. Tingkat suku bunga (X1)

Tingkat suku bunga sebagai suatu balas jasa suatu alokasi terhadap si pemilik uang atau modal. Suku bunga menjadi daya tarik nasabah dalam hal menabung ataupun berinvestasi. Jika suku bunga naik, maka masyarakat akan tertarik untuk menabung, begitu juga dengan sebaliknya jika suku bunga turun, maka masyarakat cenderung tidak tertarik untuk menabung.

b. Literasi Keuangan (X2)

Literasi Keuangan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang agar terhindar dari masalah keuangan. Literasi keuangan berkaitan juga dengan manajemen keuangan, yang dimana semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki seseorang maka semakin baik juga manajemen keuangan seseorang tersebut. Manajemen keuangan yang memiliki aktivitas seperti perencanaan, pengelolaan dan pengendalian keuangan, aktivitas tersebut dilakukan guna mencapai kesejahteraan finansial.

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan secara sederhana adalah ukuran seberapa bagusnya tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkatan atas kondisi baik atau buruknya sajian yang diberikan perusahaan dalam hal memberi kepuasan kepada konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi dari harapan konsumen

3.3.2 Variabel Dependen (Y) Keputusan Nasabah

Variabel dependen atau terikat merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih tabungan martabe. Menurut (Terry, 2012) pengambilan keputusan berarti memotong atau memutuskan atau secara praktis mencapai suatu kesimpulan. Kesimpulan tersebut diperoleh ketika seseorang sudah melalui beberapa tahap. Keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif (Hasan,2004) Menurut (Sangadji and Sopiah, 2010) mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Alternatif tersebut muncul ketika para konsumen sadar akan kebutuhan yang mereka hadapi dan memerlukan solusi untuk mengatasinya.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Tingkat suku bunga (X1)	Tingkat suku bunga merupakan instrumen moneter untuk mengontrol penawaran dan permintaan uang dalam suatu perekonomian,(Sunariyah, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan dana 2. Persaingan 3. Kebijakan pemerintah 4. Hubungan baik (Kasmir, 2012) 	Interval
2	Literasi keuangan (X2)	Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Literasi Keuangan adalah pengetahuan, keterampilan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman 2. Mengelola 3. Manajemen resiko (Oseifuah, 2010) 	Interval
3	Kualitas pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah tingkatan atas kondisi baik atau buruknya sajian yang diberikan perusahaan dengan cara memberikan jasa yang melebihi dari harapan konsumen (Tjiptono, 2011: 58)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati. 5. Bukti fisik (Harfika dan Abdullah, 2017) 	Interval
4	Keputusan nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif (Terry, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan 2. Publikasi 3. Manfaat 4. Kepuasan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007) 	Interval

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

Data kuantitatif adalah berupa angka atau besaran tertentu yang sifatnya pasti. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkrit, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan, (Sugiyono, 2018)

3.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018:13) jenis dan sumber data dalam sebuah penelitian dibedakan menjadi 2 (dua), yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer, menurut Sugiyono (2018:213) adalah sumber data secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.
2. Data sekunder, menurut Sugiyono (2018:213) adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data yang diperlukan kepada pengumpul data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa pengumpulan data yang dibutuhkan diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Berikut metode pengumpulan data primer dan data sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer, yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Menurut Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan teknik

pengumpulan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada sampel yang menjadi responden.

2. Data sekunder, yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, penelitian terdahulu, referensi dari internet

3.6 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang akan digunakan pada penelitian ini adalah skala pengukuran interval. Menurut (Suharsaputra, 2012) skala interval umumnya digunakan untuk mengukur objek penelitian kuantitatif yang jelas dan terukur dengan baik. Pada penelitian ini masing – masing variabel diukur menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2018:92) skala *Likert* adalah skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala *Likert* digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau mengukur pendapat, persepsi, ataupun sikap seseorang terhadap sebuah fenomena yang terjadi, dan skala *Likert* merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset melalui angket.

Tabel 3.2
Instrumen skala likert

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018:92)

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:267) uji validitas merupakan adanya kesamaan dari data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya

suatu kuesioner yang akan digunakan. Menurut Situmorang dan Lufti (2014:89) pertanyaan yang dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r) hitung lebih besar dari nilai signifikan (r) tabel. Pengujian validitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Apabila r hitung $>$ r tabel, dinyatakan valid
2. Apabila r hitung $<$ r tabel, dinyatakan tidak valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:126) uji reliabilitas adalah untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran yang menggunakan objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Menurut Situmorang dan Lufti (2014:92) pengujian dilakukan dengan beberapa pertanyaan yang telah dinyatakan valid dengan uji validitas setelah itu ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika (α) nilai koefisien reliabilitas $>$ 0,6 dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabilitas yang baik
2. Jika (α) nilai koefisien reliabilitas $<$ 0,6 dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabilitas yang tidak baik

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji asumsi pada pemodelan regresi linear berganda sehingga data dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias. Ada beberapa kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2018), uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut mendekati nilai rata-rata. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Non Parametric Kolmogorov – Smirnov*, guna untuk memberikan angka – angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dari data-data yang digunakan. Normalitas terjadi apabila hasil uji *Kolmogorov – Smirnov* nilai protabilitas $> 0,1$ maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai protabilitas $< 0,1$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Selain menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* juga digunakan analisis grafik. Grafik yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan histogram dan normal *Probability Plot*. Histogram dan normal *probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis histogram adalah jika grafik membentuk garis seperti lonceng maka data dikatakan normal dan dasar pengambilan analisis normal *probability plot* adalah jika data menyebar

disekitar garis diagonal maka distribusi dikatakan normal, berarti analisis regresi layak digunakan (Sugiyono, 2018).

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Sugiyono (2018) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear suatu variabel independen dalam model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) melalui aplikasi SPSS. Batas VIF adalah 10 dan *Tolerance Value* adalah 0,1 artinya nilai umum yang dapat dipakai adalah nilai *Tolerance* $> 0,1$, atau nilai $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sugiyono (2018) uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Cara menganalisis asumsi heteroskedastisitas dengan melihat grafik *Scatter Plot* dimana jika ada pola tertentu seperti titik titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel. Menurut Sugiyono (2018:192) regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + b_3 \cdot x_3 + \dots$$

Keterangan :

Y = Keputusan nasabah

α = Konstanta

$b_1 \cdot b_2 \cdot b_3$ = Koefesien regresi untuk masing-masing variabel bebas

X1 = Variabel independen pertama tingkat suku bunga

X2 = Variabel independen kedua literasi keuangan

X3 = Variabel independen ketiga kualitas pelayanan

3.10 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:63) bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum dijawab yang empirik. Uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Sugiyono (2018:194) menyatakan bahwa uji T pada penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Apabila nilai t hitung $>$ t tabel, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan jika dilihat dari nilai signifikansi pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 yang artinya tingkat kepercayaan adalah 95% apabila nilai signifikansi (sig) $<$ 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2018:192) uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila nilai f hitung $>$ f tabel, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan apabila nilai signifikan $<$ 0,05 maka dinyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2018:292) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (tidak bebas). Nilai koefisien determinasi adalah nol (0) dan satu (1). Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen

(bebas) dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Hal ini juga menunjukkan bahwasanya tingkat suku bunga yang diberikan oleh PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun adalah baik sehingga nasabah memutuskan untuk menabung.
2. Penelitian ini menunjukkan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini juga menunjukkan bahwa peran dari edukasi atau pengetahuan masyarakat tentang keuangan adalah penting karena pada dasarnya semakin tinggi literasi keuangan yang dimiliki oleh nasabah maka semakin baik nasabah tersebut dalam mengelola keuangan.
3. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Hal ini menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun mendapat respon yang baik dari nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik, nyaman dan sesuai sehingga hal tersebut mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah menabung.

4. Berdasarkan hasil pengamatan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini menggambarkan bahwa PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun sudah memberikan respon yang baik kepada nasabah dan hubungan yang baik juga antar nasabah serta pelayanan yang baik diberikan oleh Bank Sumut sehingga membuat masyarakat semakin percaya untuk memutuskan menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun

Dengan diketahuinya hubungan tingkat suku bunga, literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, dimana diharapkan di masa yang akan datang hubungan-hubungan tersebut akan meningkat terus dan jika dilihat dari hasil penelitian ini bahwasanya tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun, oleh karena itu disarankan kepada pihak PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun agar tetap untuk selalu memperhatikan tingkat suku bunga yang cukup menjanjikan kepada nasabah akan tetapi harus tetap mengikuti kebijakan pemerintah agar banyak yang menjadi nasabah loyal sehingga dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan dapat bertahan dari pesaing

lainnya. Bagi PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun hendaknya hasil penelitian ini juga dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan keputusan menabung, karena hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, yang berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka keputusan menabung juga meningkat. Sehingga perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga nantinya keputusan menabung diharapkan dapat dipertahankan.

2. Bagi Nasabah atau Masyarakat

Jika dilihat dari hasil penelitian ini bahwasanya literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Hal ini menunjukkan bahwasanya tingkat pemahaman keuangan yang dimiliki oleh nasabah sudah cukup baik, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi, karena semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki seseorang maka semakin baik cara orang tersebut mengelola keuangannya.

3. Bagi Akademisi

Semoga hasil penelitian ini dapat membantu bagi para pembaca atau akademisi yang ingin mengetahui tentang tabungan, perbankan, dan lain sebagainya, akan tetapi hendaknya jangan merubah hasil uji atau penelitian yang sebenarnya yang telah dilakukan oleh penulis (Plagiarisme). Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi yang baik.

4. Penelitian Selanjutnya

Diharapkan menggunakan variabel lain yang tidak digunakan oleh peneliti sebelumnya agar hasil penelitian dapat terus berkembang dan dapat memberikan pengetahuan tentang perbankan sehingga mempengaruhi keputusan menabung pada masyarakat di Bank Sumut.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2014. *“Problems and Strategies in Services Marketing”*. *Jurnal of Marketing*.
- Abarca, R. M. (2021). Pengaruh Undian Berhadiah, *Profit Sharing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung.
- Adli, N & H, P. (2009). Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Sumut Cabang Usu Medan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Rambe. Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara.
- Agilwaseso, S., Saryadi, & Suryoko, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pernalang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Aisha, N. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek PT Bank Sumut pada Nasabah PT Bank Sumut Cabang Medan Iskandar Muda.
- Amanita Novi Yushita, Pentingnya Literasi Keuangan Bagi Pengelolaan Keuangan Pribadi, *Jurnal Nominal / Volume Vi Nomor 1 / Tahun 2017*.
- Anbiya, J. S., & Renny. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*.
- Andasari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Tabungan Haji Dan Umrah Pada Pt. Bank Muamalat Tbk Kcp Stabat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Tabungan Haji Dan Umrah..*

- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bank Indonesia, 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992. Jakarta: Gramedia.
- Basu,Swastha. (2001). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: BPFE.
- Boediono. (2014). Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi. Yogyakarta: BPFE.
- Chairil, A., & Niangsih, F. F. (2020). Literasi Keuangan Dan Manajemen Keuangan Pribadi Mahasiswa Di Provinsi Bengkulu. *The Manager Review*. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Bisnis,
- Darmawi, Herman. 2011. Manajemen Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Erika,Dinda P. (2019). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Pelayanan Terhadap Penyaluran Kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.
- Fabozzi, Frank J, et al. 1999. Pasar dan Lembaga Keuangan Buku I, Jakarta: Salemba Empat.
- Fuad, Fatih. 2020. Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank. Teori dan Aplikasi. Jawa Barat: CV Adanu Abimata
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guntara, Aldi. (2015) Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Inflasi Terhadap Minat Menabung Pada Bank Mandiri Cabang Balai Kota Medan.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.

- Haris, H., & T, N. S. I. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus pada BTN Syariah Surakarta). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*.
- Hasan. 2004. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Yogyakarta: Saujana Alfabeta.
- Hasibuan, Melayu SP. (2011). *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi.
- Hastuti, Rabihatun Idris, A. U. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan , Pendapatan Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Rakyat Indonesia di Kecamatan Bontoramba Kabupaten Janeponto.
- Hendro, Tri dan Chonny Tjandra. (2014). *Bank dan Institut Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- <https://www.banksumut.co.id/>
- Ibda, H. N. 2017). (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Ina, El, Maza. 2017. Literasi Keuangan Masyarakat Kota Metro Terhadap Produk Investasi Pada Asuransi Syari'ah dan Deposito Syari'ah. *Jurnal Adzkiya*. Lampung: IAIN Metro Lampung
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prendamedia Group.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, Cetakan keduabelas, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta : Erlangga

- Kuncoro, Mudrajad. 2010. Masalah, Kebijakan, dan Politik Ekonomika Pembangunan. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro. (2000). Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi. Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, Irsyad. 2010. Fungsi Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Medan: USU Press.
- Lusardi, A dan O.S.Michell, *The Economic Imprortance of Financial Literacy: Theory and Evidence. Journal of Ekonomik Literature*, 2014, h. 5.
- Oseifuah, Emmanuel Kojo. 2010. *Financial Literacy and Youth Enterprenuership in South Africa. Thohoyandou: Department of Accounting and Auditing University of Venda.*
- Otoritas Jasa Keuangan Siaran Pers, OJK : Kanal Edukasi Dan Perlindungan Konsumen *Pages Literasi* <http://www.ojk.go.id>
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, Prinsip-prinsip pemasaran, (Jakarta: Erlangga,2008), h.181.
- Pratama, Handika. (2017). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan menabung nasabah mudharabah koperasi sejahtera syariah.
- Riduwan. (2005). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- S. S. H. d. M. Lutfi. (2014). Analisis Data Penelitian (Menggunakan Program SPSS), Medan: USU Press.
- Samosir, S. M., & Damanik, E. O. P. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Tabungan Martabe Di Pt. Bank Sumut Cabang Sidikalang. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 39–48.
- Sapuro, J. T. (2016). Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan di Indonesia. *Euphytica*, 18(2), 22280.

- Sari, S. amelia. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *549*(15), 40–42.
- Sesotyaning, S. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Dan Literasi Keuangan Sebagai Determinan Kinerja Umkm: Studi Pada Umkm Di Kabupaten Purworejo.
- Solehah, I. (2019). Literasi Keuangan Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro Terhadap Keputusan Menabung.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. (2010). *Salesmanship* (Kepenjualan). Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunariyah. 2013. Pengantar Pengetahuan Pasar Modal. (Edisi 6). Penerbit: UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Tatik Suryani. 2017. Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. Jakarta: Prenamedia Group.
- Terry, George R dan Brinckloe. 2010. Dasar Pengambilan keputusan. Kualitatif

Tjiptono. 2011. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing.

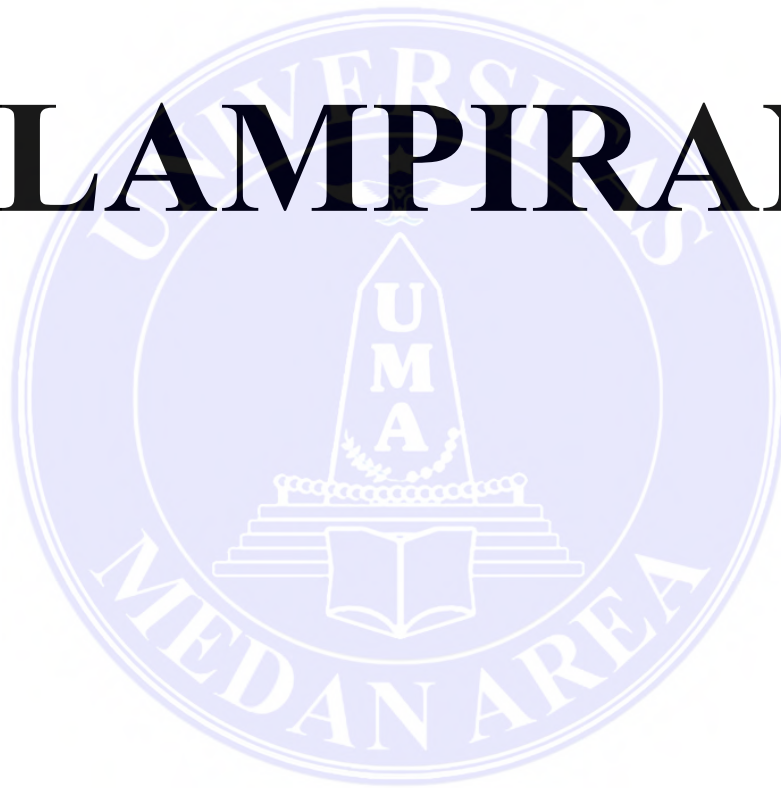
Tri, N. P. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan terhadap Perilaku Menabung Anggota Koperasi di Purbalingga.

Wulandari, P. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Konsumen pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad Medan.

Yasri. (2012). Analisis Faktor Penentu Menjadi Nasabah Bank Syariah. Perbandingan Segmen Bpr Syariah Dan Bank Umum/Unit Usaha Syariah Di Sumatera Barat. Jurnal Kajian Manajemen Bisnis.



LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Responden yang terhormat, bersama dengan kuisisioner ini saya:

Nama : Wandan Liasna Meirani

NPM : 188330074

Prodi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Medan Area

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner dalam rangka pengumpulan data guna menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun”**

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I selaku nasabah yang menabung di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun untuk mengisi daftar pernyataan yang ada sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I dan semua informasi yang terkumpul dari kuisisioner ini hanya digunakan untuk kepentingan akademisi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum menjawab
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pernyataan
3. Isilah kuisisioner dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya

4. Keterangan

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

N : Netral = 3

TS : Tidak setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia :

18 – 30 Tahun

31 – 45 Tahun

46 – 60 Tahun

4. Pendidikan Terakhir :

SD – SMP atau setara

SMA atau setara

D3/D4/S1 atau setara

Kuisisioner Penelitian

• Tingkat Suku Bunga

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kebutuhan dana	Saya menabung di bank sumut, karena saat membutuhkan dana tabungan, dapat diambil sewaktu-waktu					
2		Tingkat suku bunga sesuai dengan waktu saya mengambil dana dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan					
3	Persaingan	Bank sumut selalu menyiapkan dana pada saat saya mengambil semua dana tabungan					
4		Tingkat suku bunga yang ditawarkan bank Sumut bersaing dengan tingkat suku bunga bank pesaing					
5	Kebijakan pemerintah	Tingkat suku bunga selalu diawasi pemerintah dan mengikuti peraturan pemerintah sehingga membuat saya nyaman					
6	Hubungan baik	Saya memilih menjadi nasabah loyal di Bank Sumut karena suku bunga yang diberikan sesuai dengan harapan					

• Literasi Keuangan

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pemahaman	Saya paham literasi keuangan yang dapat digunakan untuk menjaga stabilitas keuangan					
2		Saya memahami istilah dalam suku bunga dan cara menghitung tingkat suku bunga sederhana					
3	Pengelolaan	Saya mengetahui cara melakukan pengelolaan keuangan yang baik dan bijak					
4		Manfaat menabung dalam pengelolaan keuangan pribadi adalah menyimpan uang untuk masa depan					
5	Manajemen Resiko	Menggunakan perencanaan keuangan agar terlepas dari kesulitan keuangan					
6		Adanya literasi keuangan yang baik guna untuk meminimalisi resiko kerugian					

- **Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Realibilitas	Petugas Bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah					
2	Daya Tanggap	Petugas Bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan					
3	Jaminan	Dengan adanya jaminan (Assurance) saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi					
4	Empati	Dalam melayani nasabah, petugas bank sumut memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk tabungan					
5	Bukti Fisik	Dalam memproses transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi yang baik kepada nasabah					
6		Petugas bank selalu berpenampilan rapi dan bersih					

- **Keputusan Nasabah Menabung**

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kebutuhan	Saya memilih tabungan martabe karena kebutuhan dan keinginan akan diri sendiri					
2		Selain uang aman di bank, saya juga mendapat suku bunga tabungan					
3	Publikasi	Saya mencari informasi sebanyak mungkin mengenai produk tabungan martabe dari teman, keluarga, lembaga keuangan dan pihak lain					
4	Manfaat	Saya memutuskan memilih produk tabungan martabe karena manfaatnya sesuai dengan apa yang saya harapkan					
5		Jumlah nominal menabung saya menjadi lebih besar dari sebelumnya					
6	Kepuasan	Saya senang menabung karena diberi kemudahan layanan terhadap bank					

Lampiran 2. Dokumentasi selama penelitian









**Lampiran 3.
Hasil Output SPSS**

Uji Validitas Tingkat Suku Bunga (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Tingkat Suku Bunga
X1.1	Pearson Correlation	1	,560**	,438**	,396**	,123	,365**	,698**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,223	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,560**	1	,448**	,488**	,170	,335**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,090	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,438**	,448**	1	,392**	,251*	,365**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,012	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,396**	,488**	,392**	1	,121	,383**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,231	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,123	,170	,251*	,121	1	,152	,465**
	Sig. (2-tailed)	,223	,090	,012	,231		,131	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,365**	,335**	,365**	,383**	,152	1	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,131		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Tingkat Suku Bunga	Pearson Correlation	,698**	,731**	,735**	,700**	,465**	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Literasi Keuangan (X2)

		Correlations						Literasi Keuangan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	,500**	,293**	,177	,187	,315**	,659**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,078	,062	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,500**	1	,378**	,207*	,203*	,320**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,039	,043	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,293**	,378**	1	,225*	,030	,191	,582**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,024	,769	,057	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,177	,207*	,225*	1	,357**	,233*	,582**
	Sig. (2-tailed)	,078	,039	,024		,000	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,187	,203*	,030	,357**	1	,376**	,554**
	Sig. (2-tailed)	,062	,043	,769	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,315**	,320**	,191	,233*	,376**	1	,631**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,057	,020	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Literasi Keuangan	Pearson Correlation	,659**	,726**	,582**	,582**	,554**	,631**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Kualitas Pelayanan
X3.1	Pearson Correlation	1	-,067	-,086	,033	,089	,317**	,300**
	Sig. (2-tailed)		,508	,395	,745	,377	,001	,002
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	-,067	1	,270**	,419**	,230*	,385**	,644**
	Sig. (2-tailed)	,508		,007	,000	,021	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	-,086	,270**	1	,268**	,202*	,218*	,556**
	Sig. (2-tailed)	,395	,007		,007	,044	,029	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,033	,419**	,268**	1	,442**	,504**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,745	,000	,007		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,089	,230*	,202*	,442**	1	,502**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,377	,021	,044	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,317**	,385**	,218*	,504**	,502**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,029	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,300**	,644**	,556**	,726**	,665**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

		Correlations						
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Keputusan Nasabah Menabung
Y1.1	Pearson Correlation	1	,223*	,483**	,292**	,263**	,299**	,623**
	Sig. (2-tailed)		,026	,000	,003	,008	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,223*	1	,229*	,193	,259**	,331**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,026		,022	,054	,009	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,483**	,229*	1	,158	,476**	,331**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,022		,116	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,292**	,193	,158	1	,375**	,365**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,003	,054	,116		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,263**	,259**	,476**	,375**	1	,330**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,008	,009	,000	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	,299**	,331**	,331**	,365**	,330**	1	,693**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,001	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Keputusan Nasabah Menabung	Pearson Correlation	,623**	,592**	,664**	,619**	,704**	,693**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Tingkat Suku Bunga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	21,35	2,795	,556	,689
X1.2	21,37	2,720	,597	,678
X1.3	21,35	2,533	,563	,681
X1.4	21,47	2,635	,522	,694
X1.5	21,04	3,109	,227	,775
X1.6	21,32	2,684	,466	,711

Reliability Variabel Literasi Keuangan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	21,68	2,583	,476	,625
X2.2	21,63	2,276	,516	,606
X2.3	21,23	2,664	,352	,666
X2.4	21,34	2,691	,364	,661
X2.5	21,45	2,775	,344	,666
X2.6	21,52	2,656	,447	,635

Reliability Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	21,50	2,677	,059	,708
X3.2	21,38	2,036	,397	,607
X3.3	21,36	2,192	,278	,656
X3.4	21,43	2,005	,556	,548
X3.5	21,39	2,079	,462	,582
X3.6	21,54	2,069	,642	,534

Reliability Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	21,68	2,725	,459	,686
Y1.2	21,40	2,626	,363	,714
Y1.3	21,77	2,623	,501	,673
Y1.4	21,50	2,616	,414	,697
Y1.5	21,44	2,411	,516	,665
Y1.6	21,66	2,449	,504	,669

Regression

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Tingkat Suku Bunga	100	9	21	30	25,58	1,939
Literasi Keuangan	100	9	21	30	25,77	1,879
Kualitas Pelayanan	100	7	23	30	25,72	1,712
Keputusan Nasabah	100	9	21	30	25,89	1,874
Valid N (listwise)	100					

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,32314664
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,062
	Negative	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,622
Asymp. Sig. (2-tailed)		,834

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,739 ^a	,546	,530	1,198	2,151

a. Predictors: (Constant), Tingkat Suku Bunga, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174,469	3	58,156	32,212	,000 ^b
	Residual	173,321	96	1,805		
	Total	347,790	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,914	2,055		2,391	,019		
	Total_X1	,130	,103	,138	2,270	,007	,439	2,280
	Total_X2	,315	,097	,322	3,252	,002	,526	1,900
	Total_X3	,372	,113	,368	3,302	,001	,417	2,398

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung

Lampiran 4. Surat Izin Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website:uma.ac.id/ekonomiLuma.ac.id email fakultas:ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 1640/FEB/01.1/IV/2022
Lamp :
Perihal : Izin Research / Survey

06 April 2022

Kepada Yth,
PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan,
mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : WANDAN LIASNA MEIRANI
N P M : 188330074
Program Studi : Akuntansi
Judul : **Pengaruh Tingkat Suku Bunga , Literasi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya**

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang
Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni




Desi Astrid Anindya, SE, M.Ak

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal

Lampiran 5. Surat Tanda Selesai Riset


Bank SUMUT
Memberikan Pelayanan Terbaik

Kantor Cabang : PEMATANG RAYA
Jl. Sutomo Grya Hapoltakan Blok A No. 2&3 Simalungun
Telepon : 0622 - 331445
Facsimile : 0622 - 331447

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Pematang Raya, 23 Juni 2022

Nomor : 244 /KC-29-Ops/L/2022
Lampiran : -

Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS MEDAN AREA
di
Tempat

Hal : Pemberitahuan Riset / Survey

Dengan hormat,


Memenuhi Surat Saudara Nomor 1640/FEB/01.1/14/2022 tanggal 06 April 2022 perihal Izin Riset/Survey, maka bersama ini kami sampaikan yang namanya tercantum sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Penempatan PKL
1	Wandan Liasna Meirani	188330074	Akutansi	PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Telah menjalani Riset/Survey selama 5 hari kerja terhitung tanggal 08 Juni 2022 s/d 15 Juni 2022.

Demikian kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,
Bank SUMUT Cabang Pematang Raya
Pls. Pemimpin Cabang


THOMAS ANTON C. TARIGAN
NPP. 1380.290380.010805

cc. - File

Scanned with CamScanner