

**PENGARUH CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
MENABUNG DI BANK SUMSEL BABEL KANTOR CABANG UTAMA
KAPTEN A RIVAI**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Megawati

NPM 061840631509

Dosen Pembimbing I : Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si

Dosen Pembimbing II : Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PRODI MANAJEMEN BISNIS

2022

**PENGARUH CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
MENABUNG DI BANK SUMSEL BABEL KANTOR CABANG UTAMA
KAPTEN A RIVAI**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
MEGAWATI
NPM 061840631509**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.
NIP 195808171993031001**

**Palembang, Agustus 2022
Pembimbing II,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Megawati
NPM : 061840631509
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Minat
Menabung di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang
Utama Kapten A Rivai

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 28 Juli 2022



Megawati

NPM 061840631509

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI



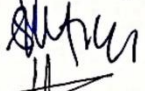

Nama : Megawati
NPM : 061840631509
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap
Minat Menabung di Bank Sumsel Babel Kantor
Cabang Utama Kapten A Rivai

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi D IV
Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: RABU

Tanggal: 03 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	Nama	TandaTangan	Tanggal
1.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. Ketua Penguji		24 Agustus 2022
2.	Yusnizal Firdaus, S.E., M.Si Anggota Penguji		23 Agustus 2022
3.	Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec Anggota Penguji		22 Agustus 2022
4.	M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph.D Anggota Penguji		26 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan Kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar” (Q.S Al-Baqarah 2:155)

“It’s not patience if you still have limits, and it’s not sincerity if you still fell pain” (Megawati Adelista Putri)

Kupersembahkan kepada:

- **Mama Tercinta**
- **Saudara ku**
- **Sahabat Terbaikku**
- **Teman Seperjuangan**
- **Almamater kebanggaanku**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia- Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan segala kemampuan, sehingga dapat selesai sampai batas waktu yang telah ditentukan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap minat menabung di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A Rivai”. Skripsi ini membahas tentang adakah pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap minat menabung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki tentunya Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini karena tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulisan Skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Skripsi berbagai pihak sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini tepat pada batas waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, atas tersusunnya Skripsi ini tidak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Sekaligus Pembimbing II.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, serta saran kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Fahmi., selaku Pemimpin Cabang Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Kapten A Rivai.
7. Unit Kredit Konsumtif, selaku Unit yang membantu pada saat penyusunan skripsi ini.
8. Mama yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnnya untuk saya. Terimakasih untuk segala doa restu dan pengorbanannya yang tak terbalaskan.
9. Kakak dan Adikku Tersayang Kak Tia, Kak Ena, Eci, Zwesty, Ibam, Abyan, yang telah memberi warna dalam hidup, kasih sayang, cinta dan supportnya selama ini.
10. M. Andre Vatrio, yang telah memberi semangat dan membuat up and down kehidupan perskripsian ini.

11. Sahabat Terbaikku Wian Dega Putri, yang telah memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan ini.
12. Grup Keluarga Inti (Hanifa, Yuk Wiwik, Abang Ipan, Rafli, Amin) yang telah sabar dalam
13. Gistra Febrian Prasetya, Grup Minor dan Sibay Team yang telah membantu dan memberikan ide untuk skripsi ini.
14. Teman-teman kelas 8 MBA Administrasi Bisnis angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas kerjasamanya selama ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada saya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya Aamiin.

Palembang, 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra bank dan kepercayaan pada minat menabung pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai. Menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, penelitian ini memiliki sampel terdiri dari 70 responden dengan analisis data menggunakan teknik analisa regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial citra bank mempengaruhi minat menabung dan kepercayaan mempengaruhi minat menabung. Dan secara simultan citra bank dan kepercayaan mempengaruhi minat menabung. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak instansi dapat terus mengembangkan serta meningkatkan citra dan kepercayaan nasabah untuk menabung di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Kantor Cabang Kapten A. Rivai.

Kata kunci: Citra Bank, Kepercayaan, Minat Menabung.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the bank's image and trust in saving interest in PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan and Bangka Belitung Main Branch Office Captain A. Rivai. Using quantitative methods with data collection through questionnaires, this study had a sample of 70 respondents with data analysis using multiple linear regression analysis techniques. The results showed that partially the image of the bank affects the interest in saving and trust affects the interest in saving. And simultaneously the image of the bank and trust affect the interest in saving. The results of this study can be used as a reference for agencies to continue to develop and improve the image and trust of customers to save at PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan and Bangka Belitung Branch Office of Captain A. Rivai.

Keywords: *Bank Image, Trust, Interest in Saving*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Akademik.....	5
1.4.3 Bagi Perusahaan	5
1.4.4 Bagi Pembaca	5
1.5 Metode Penyelesaian Masalah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
a. Landasan Teori	6

i.	Citra Bank	6
ii.	Kepercayaan	7
iii.	Minat Menabung.....	8
b.	Penelitian Terdahulu	10
c.	Kerangka Pemikiran.....	12
d.	Hipotesis	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	14
3.2	Rancangan Penelitian	14
3.3	Jenis dan Sumber Data	14
3.4	Teknik Pengumpulan Data	15
3.5	Populasi dan Sampel	16
3.5.1	Populasi	16
3.5.2	Sampel	16
3.6	Teknik Analisis	18
3.6.1	Uji Validitas	18
3.6.2	Uji Reliabilitas	19
3.6.3	Uji t.....	19
3.6.4	Uji F.....	19
3.6.5	Koefisien Determinasi	20
3.6.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	20
3.6.7	Model Regresi Berganda	20
3.7	Definisi Operasional Variabel	21
3.7.1	Variabel Bebas	21
3.7.2	Variabel Terikat	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil	23
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.2	Logo Bank Sumsel Babel	24
4.1.3	Visi dan Misi.....	25
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	25
4.2	Gambaran Responden	32
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	32
4.3	Hasil Olah Data.....	34
4.3.1	Rekapitulasi Variabel Citra Bank.....	41
4.3.2	Rekapitulasi Variabel Kepercayaan	44
4.3.3	Rekapitulasi Variabel Minat Menabung.....	48
4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.4.1	Uji Validitas	51
4.4.2	Uji Reliabilitas	51
4.5	Uji Hipotesis	51
4.5.1	Uji t.....	52

4.5.2 Uji F.....	52
4.6 Koefisien Determinasi.....	54
4.7 Uji Regresi Linear Berganda	55
4.8 Pembahasan	55
4.8.1 Pengaruh Citra Bank Secara Parsial Terhadap Minat Menabung Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A Rivai	55
4.8.2 Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Minat Menabung Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A Rivai	56
4.8.3 Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Minat Menabung Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A Rivai	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Distribusi Jumlah Rekening Simpanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Data Distribusi Tabungan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Matriks Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang karyawan yang jujur.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang karyawan disiplin dan tertib....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang karyawan yang memberdayakan nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang layanan yang baik kepada nasabahnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang staf yang tetap ada pada jam kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang pelayanan transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang staf yang mengetahui kebutuhan nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang pelayanan yang sama kepada nasabahnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang penginformasian produk kepada nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang interior yang khas sehingga menggambarkan citranya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang pelayanan yang sama kepada nasabahnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang kinerja yang sangat baik dan stabil	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank sumsel merupakan bank terbaik dibanding perusahaan sejenisnya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang baik.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang sistem pemberian bunga yang kompetitif dengan bank lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang rasa aman yang diberikan bank **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang dapat memberikan layanan yang baik..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang handal **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang memiliki produk tabungan yang baik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang bank yang memiliki produk tabungan yang tidak pernah mengecewakan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap jaminan kepuasan nasabahnya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang keuntungan nasabah..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang karyawan bank yang telah memberikan layanan yang baik kepada nasabah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang kinerja bank.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang salah satu bank daerah terbaik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang kemudahan akses informasinya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang kepuasan layanan yang didapatkan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 34 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang menabung karena keinginan dari diri sendiri..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 35 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang rekomendasi produk bank kepada orang lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 36 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang loyal pada bank apabila pelayanannya memuaskan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 37 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang informasi mengenai produk bank yang diminati **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 38 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang sifat sifat positif dari produk bank **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 39 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang rasa aman dan nyaman **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Citra Bank..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 41 Hasil Uji Validitas Kepercayaan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 42 Hasil Uji Validitas Minat Menabung.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 43 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 44 Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 45 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 46 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 47 Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A Rivai.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Bimbingan.....	64
Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan	68
Lampiran 3 Surat Rekomendasi.....	70
Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data	71
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 6 Dokumentasi	79
Lampiran 7 Tabulasi Citra Bank (X_1)	80
Lampiran 8 Tabulasi Kepercayaan (X_2).....	83
Lampiran 9 Tabulasi Minat Menabung (Y).....	86
Lampiran 10 Uji Instrumen Penelitian	89
Lampiran 11 Uji Hipotesis	93
Lampiran 12 Koefisien Determinasi	94
Lampiran 13 Uji Regresi Linear Berganda	95
Lampiran 14 Revisi Skripsi	96
Lampiran 15 Tanda Persetujuan Revisi	97