

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN, PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG  
DI BANK BRI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Oleh:  
NALAIS MUNARSO  
0902010051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2013**

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN, PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG  
DI BANK BRI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1

**Oleh:  
NALAIS MUNARSO  
0902010051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2013**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nalais Munarso  
NIM : 0902010051  
Program Studi : Manajemen SI  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil jiplakan dan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara jujur, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,  
Yang menyatakan,

Nalais Munarso

## MOTTO

Manfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal yang berguna dan menghasilkan.  
Karena waktu tidak dapat terulang kembali, tetap semangat berusaha dan berdoa  
kepada Allah SWT dibalik perjuangan pasti ada hasil yang didapatkan



## PERSEMBAHAN



Karya ini kupersembahkan untuk :  
Kedua orang tuaku, mamah dan papah tercinta  
kakak perempuanku tercinta  
Terima kasih atas doa dan supportnya dalam segala hal  
Motivasi, kasih sayang dan dukungannya selama ini

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen lingkungan, pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependen keputusan menabung di Bank BRI Purwokerto. Survey pada penelitian ini yaitu Bank BRI Purwokerto

Dalam Penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan sampel dengan membagikan kuesioner, dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data ini menggunakan SPSS for windows 16. Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas. Analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik sehingga menghasilkan rumus regresi.

Variabel dependen adalah keputusan menabung, sedangkan variabel independen lingkungan, pelayanan dan lokasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel lingkungan dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung, sedangkan lokasi tidak berpengaruh. Melalui uji F menunjukkan bahwa lingkungan, pelayanan dan lokasi berpengaruh secara keseluruhan terhadap keputusan menabung.

Kata Kunci : lingkungan, pelayanan, lokasi, keputusan menabung.



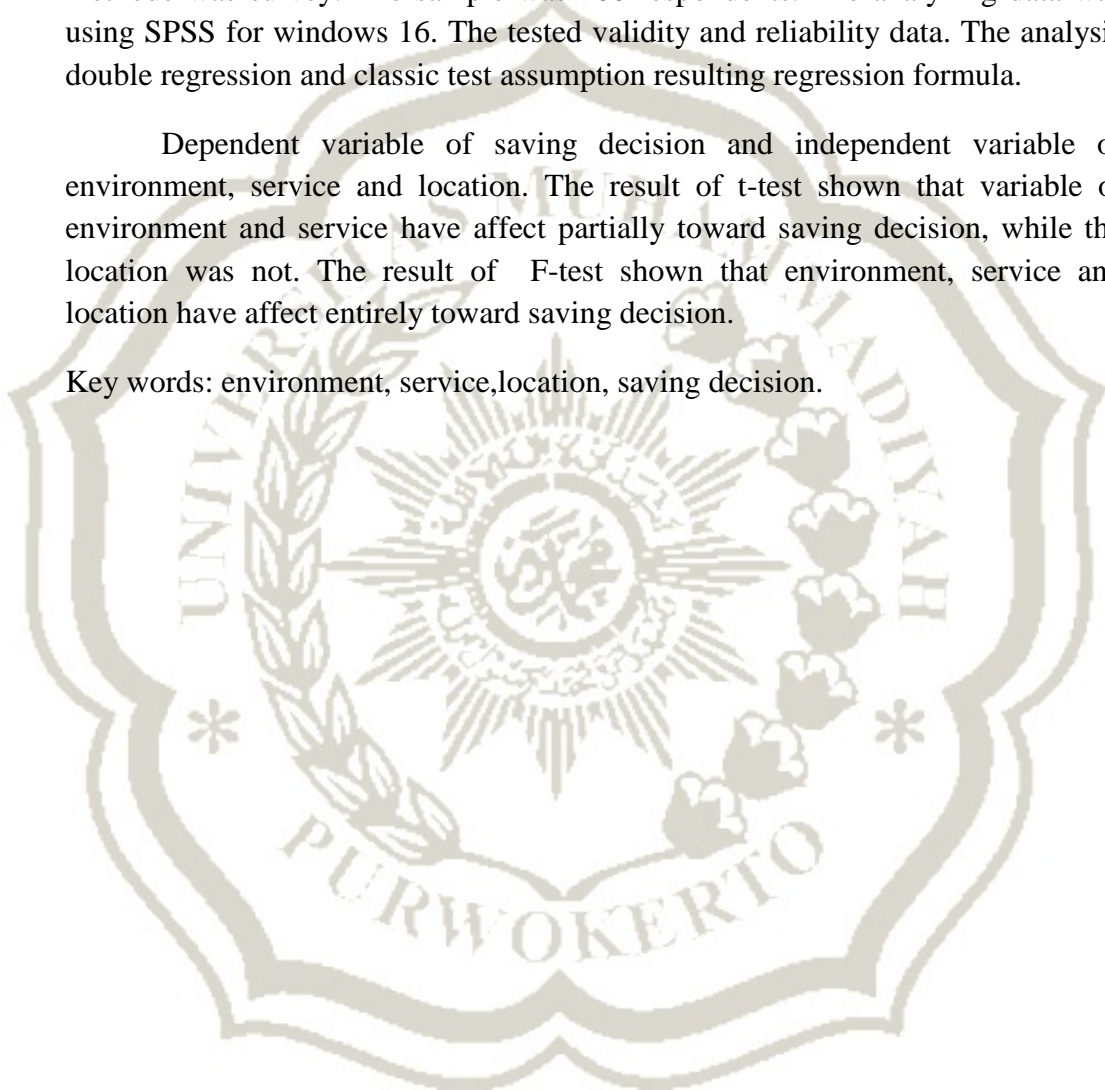
## ***ABSTRACT***

The aim of this research was to know the impact independent variable of environment, service, and location toward dependent variable of saving decision in BRI of Purwokerto. The survey was BRI Purwokerto.

In this research, the sample was taken by distributing questionnaire, the methode was survey. The sample was 100 respondents. The analyzing data was using SPSS for windows 16. The tested validity and reliability data. The analysis double regression and classic test assumption resulting regression formula.

Dependent variable of saving decision and independent variable of environment, service and location. The result of t-test shown that variable of environment and service have affect partially toward saving decision, while the location was not. The result of F-test shown that environment, service and location have affect entirely toward saving decision.

Key words: environment, service,location, saving decision.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah kesehatan dan limpahan rahmat-Nya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK BRI PURWOKERTO. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang banyak memberikan rahmatnya kepada saya melalui kesehatan, semangat dan inspirasi yang membuat saya terus tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Dr. H. Syamsulhadi Irsyad, S.H., M.H
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Iwan Fakhruddin, M.Si.
4. Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah membimbing dan mendidik saya dari awal perkuliahan hingga kini. Dra. Tri Septin MR, M.Si.
5. Dra.Tri Septin MR, M.Si selaku dosen pembimbing satu atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Arini Hidayah SE,M.Si selaku pembimbing kedua atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. M. Agung Miftahuddin SE, M.Si selaku penguji yang telah memberikan sumbangan pemikiran, kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar serta memberikan ilmu dan



pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa, serta seluruh staf dan karyawan perpustakaan, tata usaha yang membantu dalam kelancaran proses belajar mengajar di kampus.

9. Kedua orang tuaku Embry Sutono dan Susilowati yang selama ini memberikan doa, support dan kasih sayangnya dalam setiap hal hingga saat ini.
10. Kakakku Nenie Dwi Artanti yang memberikan doa, support, dan masukan.
11. Annisa Arumsari A yang memberikan support serta motivasi.
12. Teman terbaikku yang berjuang bersama-sama “Andi Sulung Wibowo, Farid Kustoyo dan Bayu Adi” terimakasih kebaikan dan bantuan kalian selama kuliah hingga sekarang.
13. Teman-teman manajemen 2009 “Alwi Ahmad, Fresha Arif, Era Dwi S, Rizky Fauzi, Annisa Akhyas, Fidwi Andika” terima kasih atas dukungannya.
14. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya ucapkan banyak terimakasih. Dan penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penelitian ini, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga segala doa dan dukungan yang tulus dari seluruh pihak mendapat balasan dari Allah SWT.

Purwokerto, Agustus 2013

Nalais Munarso

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Jasa.....	7
B. Klasifikasi Jasa.....	7
C. Karakteristik Jasa.....	10
D. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
E. Model Perilaku Konsumen.....	12
F. Lingkungan.....	13
G. Pelayanan.....	15
H. Lokasi.....	16
I. Keputusan Pembelian.....	19
J. Pengertian Bank.....	22
K. Strategi Produk Bank.....	23
L. Kerangka Pemikiran.....	24

	M. Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian.....	27
	B. Obyek Penelitian.....	27
	C. Sumber Data.....	27
	D. Pengumpulan Data.....	28
	E. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
	F. Skala Penelitian.....	29
	G. Definisi Operasional.....	30
	H. Uji Instrumen Penelitian.....	33
	I. Metode Analisis Data.....	36
	J. Koefisien Determinasi R.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
	B. Response Rate.....	42
	C. Kriteria Responden.....	42
	D. Uji Instrumen Penelitian.....	44
	1) Uji Validitas.....	44
	2) Uji Reliabilitas.....	45
	3) Analisis Regresi Berganda.....	46
	4) Uji Asumsi Klasik.....	47
	5) Uji t.....	50
	6) Uji F.....	52
	7) Koefisien Determinasi R.....	52
	8) Pembahasan.....	53
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran.....	57
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Tabulasi Responden
- Lampiran 3 Tabel Frekuensi Responden
- Lampiran 4 Validitas Kuesioner
- Lampiran 5 Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Regresi Linear Berganda
- Lampiran 7 t Tabel
- Lampiran 8 F Tabel
- Lampiran 9 r Tabel

