

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI KOPERASI
KREDIT BUNGA TANJUNG CABANG SENDANG AGUNG
LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI



Oleh :

YUSRI LUTVIANA

17630043

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2024**



**PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI KOPERASI
KREDIT BUNGA TANJUNG CABANG SENDANG AGUNG
LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

**YUSRI LUTVIANA
NPM. 17630043**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**

Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Menabung Nasabah Di Koperasi
Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung
Lampung Tengah

ABSTRAK

Oleh :

YUSRI LUTVIANA

NPM 17630043

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk tabungan, kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi sejumlah 250 nasabah dengan sampel yang diambil yaitu 73 responden sebagai nasabah koperasi tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai data primer dan data sekunder yang diperoleh dari kantor koperasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastitas, serta uji hipotesis menggunakan uji parsial, uji simultan, dan hipotesis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produk Tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah, kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah, dan produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah.

Kata Kunci: Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung, Koperasi

The influence of savings products and service quality on costumers savings decisions at the tanjung bunga credit cooperative, sendang agung lampung tengah

ABSTRACT

BY :

YUSRI LUTVIANA

NPM 17630043

This research aims to find out how much influence savings products and service quality have on the decision to save at the Tanjung Bunga Credit cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung. This research method is quantitative research with a population of 250 customers with a sample taken of 73 respondents as customers of the cooperative. The data collection technique uses a questionnaire as primary data and secondary data obtained from the cooperative office. The data analysis techniques used are validity tests, reliability tests, classic assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and hypothesis tests using partial tests, simultaneous tests, and statistical hypotheses. The results of the research show that savings products influence customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung, service quality influences customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung, and savings products and service quality simultaneously have no influence. on customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung, Central Lampung Branch.

Keywords: Savings Products, Service Quality, Saving Decisions, Cooperatives

RINGKASAN

Yusri Lutviana.2024.Pengaruh produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah. Pembimbing [1] Nedi Hendri S.E.,M.Si.,Akt. CA.ACPA.,CRA.CPA.[2] Ana Septiani, S.E., M.Si

Kata Kunci : Produk Tabungan, Kualitas pelayanan, Keputusan menabung

Paragraf pertama ini berisi latar belakang masalah produk yang ada dalam koperasi ada berbagai macam produk dan jasa yang tidak mudah di ingat oleh nasabah sebagai kebutuhan untuk menabung.

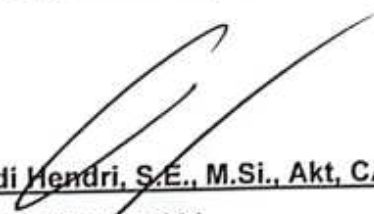
Paragraf kedua berisi tentang kualitas pelayanan Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan merupakan jasa yang di berikan kepada orang lain yang mengutamakan etika yang baik dan benar yang akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank saingan.

Paragraf ketiga berisi tentang keputusan menabung yaitu hasil dari penelitian dan kesimpulan Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa produk tabungan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI KOPERASI
KREDIT BUNGA TANJUNG CABANG SENDANG AGUNG
LAMPUNG TENGAH


YUSRI LUTVIANA
NPM. 17630043

Dosen pembimbing 1



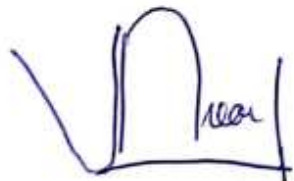
Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt, CA. ACPA., CRA. CPA
NIDN. 0020048101

Dosen pembimbing 2



Ana Septiani, S.E., M.Si
NIDN. 0211119102

Kapodri S1 Akuntansi



H. Jawoto Nusantoro, S.E., M.Si
NIDN. 0219127001

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI KOPERASI
KREDIT BUNGA TANJUNG CABANG SENDANG AGUNG
LAMPUNG TENGAH

YUSRI LUTVIANA
NPM. 17630043

Skripsi Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 07 Agustus 2024

Tempat Ujian : Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji :

Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt, CA, ACPA., CRA, CPA  **Penguji 1**

NIDN. 0020048101

Ana Septiani, S.E., M.Si  **Penguji 2**

NIDN. 0211119102

H. Jawoto Nusantoro, S.E., M.Si  **(Penguji Utama)**

NIDN. 0219127001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

 **Dr. Suwanto, S.E., M.M**

NIDN. 0210036801

MOTTO

Orang lain tidak akan paham akan masa sulit nya kita, yang mereka tau hanya bagian stories nya saja. Maka bahagialah atas dengan cara mu sendiri dan bersyukur atas pencapainmu.

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat, Setiap Orang Memiliki Proses Yang Berbeda.”

(Yusri Lutviana)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rasa kasih sayang serta rahmat-Nya karena telah memberikan kemudahan dan kelancaran sampai saat ini. Skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku kepada :

1. Kepada Allah SWT, yang telah melancarkan skripsiku sampai di titik ini.
2. Kepada kedua orang tuaku dan kedua mertuaku, Bapak Muhtarudin dan Ibu Suparti, serta Bapak Budiyono dan Ibu Wahyu Nurmawati yang saya cintai dan sayangi penulis mengucapkan banyak banyak terimakasih karena telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, bimbingan serta dukungannya kepada penulis dalam menuntut ilmu selama di bangku kuliah sampai dengan selesai.
3. Kepada Suami tercinta Gigih Bayu Anggoro, terimakasih selama ini sudah menemani dari bangku kuliah hingga sekarang sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Anakku Nadira Ayunda yang ibun sayangi dan cintai terimakasih sudah menjadi penyemangatku.
5. Kepada adikku Layin Natul Husna, Rifka Nur Afnia, Yudho Aprilia Yudistira, M Atsir Alfaros terimakasih selama ini sudah memberikan motivasi dan menjadi pendengar yang baik.
6. Kepada orang-orang yang telah menanyakan kapan selesai kapan wisuda, dan teman-teman, sahabat, saudara terimakasih untuk bantuannya selama ini.
7. Kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik lagi, khususnya kepada program S1 akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini, shalawat serta salam mari kita curahkan kepada baginda kita Rasullullah SAW, keluarga dan sahabatnya yang berkenan memberikan rahmat serta karuniannya kepada penulis sehingga proposal skripsi berjudul **“Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah”** ini dapat di selesaikan shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, karena risalah belilaulah penulis menyadari urgensi menuntut ilmu bagi orang muslim.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua yang telah memberikan kontribusi dan memberikan support atas penulis skripsi ini.

1. Kepada Bapak Dr H. Nyoto Suseno, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Suwanto, S.E M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak H. Jawoto Nusantoro S.E.,MSi Selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt., CA Selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan proposal ini, yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Ibu Ana Septiana, S,E., M.Si Selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan Skripsi ini, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staf karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak membantu dalam berbagai hal .
8. Kepada kedua orang tua tercinta, yang tidak bosan dan lelah mendoakan, memotivasi saya demi tercapainya cita-cita, serta adik-adikku yang senantiasa memberikan semangat dan hiburan .

9. Kepada teman-temanku mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis terimakasih atas bantuan dan dorongan semangat yang telah di berikan kepada saya.

Penulis menyadari Skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan penulis. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat berguna untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Metro, 30 Juli 2024

Penulis



Yusri Lutviana

17630043

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusri Lutviana

Npm : 17630043

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI KOPERASI KREDIT BUNGA TANJUNG CABANG SENDANG AGUNG LAMPUNG TENGAH". Merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber dengan jelas. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum. Demikian surat ini di buat dengan sesungguhnya.

Metro, 30 Juli 2024

Penulis



Yusri Lutviana

17630043



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0852/IL.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Yusri Lutviana
NPM : 17630043
JENIS DOKUMEN : Skripsi

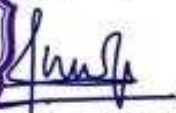
JUDUL : Pengaruh produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 Agustus 2024
Kepala Unit,


Dr. Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO.....	ii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Dan Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur.....	9
1. Teory Agency.....	9
2. Produk Tabungan	11
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Keputusan Menabung.....	19
5. Koperasi	21
B. Penelitian Relevan	24
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Tahap Penelitian	31
D. Devisini operasional variable	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Instrument penelitian	35
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum.....	40
1. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	40
2. Struktur Organisasi Objek Penelitian	41
3. Topuksi Organisasi	42
B. Hasil Penelitian	42
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR LITERATUR.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 1. Koperasi Di Indonesia	3
2. Tabel 2. Koperasi Di Lampung.....	4
3. Tabel 3. Anggota Koperasi Bunga Tanjung.....	5
4. Tabel 4. Hasil penelitian Relavan	25
5. Tabel 5. Daftar Nasabah yang ada di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah	31
6. Tabel 6. Indikator variabel	34
7. Tabel 7. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
8. Tabel 8. Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	43
9. Tabel 9. Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	44
10. Tabel 10. Statistic Deskriptif.....	45
11. Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variable Produk Tabungan (X_1).....	47
12. Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X_2)	48
13. Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variable Keputusan Menabung (Y)	49
14. Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
15. Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	50
16. Tabel 16. Hasil Uji Multikolienitas.....	51
17. Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastistas.....	52
18. Tabel 18. Hasil Uji parsial (uji T)	54
19. Tabel 19. Hasil Uji F.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pikiran	29
2. Gambar 2. Struktur oganisasi Kopdit Bunga Tanjung	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	61
2. Lampiran 2. Hasil Biodata Responden	65
3. Lampiran 3. Hasil Uji SPSS 25.....	74
4. Lampiran 4. Tabel (r, T, F)	81
5. Lampiran 5. Formulir Pengajuan Judul.....	94
6. Lampiran 6. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	95
7. Lampiran 7. Surat Izin Penelitian	97
8. Lampiran 8. Daftar Hadir Seminar Proposal.....	99
9. Lampiran 9. Berita Acara Seminar Proposal	100
10. Lampiran 10. Lembar Persetujuan Perbaikan	101
11. Lampiran 11. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing.....	102
12. Lampiran 12. Berita Acara Ujian Skripsi.....	103
13. Lampiran 13. Nilai Ujian Komperhensif	106
14. Lampiran 14. Lembar Saran/ Perbaikan.....	109
15. Lampiran 15. Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi	112
16. Lampiran 16. SK Ujian Skripsi.....	113
17. Lampiran 17. Form Persetujuan Sidang Skripsi	114
18. Lampiran 18. Surat Balasan Persetujuan Penelitian	115
19. Lampiran 19. Lampiran Riwayat Hidup	