

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG PADA TABUNGAN
KRISNA DI PT. BPR KRIAN NUSANTRAA
SIDOARJO**



Oleh :

CATHERINE FEBERINA ADINTA
NBI : 1211700003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022-2023

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
MENABUNG PADA TABUNGAN KRISNA DI PT. BPR KRIAN
NUSANTARA SIDOARJO**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Diajukan oleh:

Catherine Feberina Adinta

NBI: 1211700003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022-2023

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
MENABUNG PADA TABUNGAN KRISNA DI PT. BPR KRIAN
NUSANTARA SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Oleh: CATHERINE FEBERINA ADINTA

NBI: 1211700003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022-2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama lengkap: Catherine Feberina Adinta

NBI : 1211700003

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

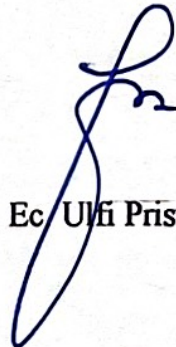
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung pada Tabungan Krisna di PT. BPR Nusantara Sidoarjo

Surabaya, *11 - September - 2023*

Mengetahui /menyetujui

Pembimbing



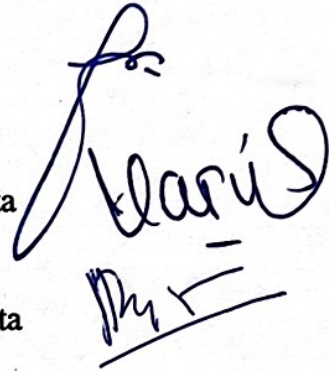
Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M., Si.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 12 Juni 2023.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. - Ketua
2. Dra.Ec. Dyah Rini., MM - Anggota
3. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE, MM. - Anggota



Mengesahkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



D e k a n

Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP:20220930319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap: CATHERINE FEBERINA ADINTA
2. NBI: 1211700003
3. Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Program Studi: Manajemen Pemasaran
4. NIK (KTP): 3578224511970001
5. Alamat Rumah (KTP): JL Menanggal 32 RT/RW: 006/001 Kelurahan/Desa: MENANGGAL Kecamatan: GAYUNGAN SURABAYA
6. Judul Skripsi: Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Pada Tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi Dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya 12 - Juni 2023
Yang Membuat



CATHERINE FEBERINA ADINTA



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Catherine Feberina Adinta
NBI/ NPM : 1211700003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA TABUNGAN KRISNA DI PT. BPR KRIAN NUSANTARA SIDOARJO”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal 14 Juli 2023



Yang Menyatakan,

(Catherine Feberina Adinta)

*Coret yang tidak perlu

MOTTO

"Tugas besar akan terlihat lebih mudah jika kamu membaginya menjadi tugas-tugas kecil dan menyelesaikannya satu per satu."

≈ Mark Twain ≈

"Tuhan tidak menjanjikan jalanan yang mudah, tetapi Dia menjanjikan bahwa Dia akan selalu bersama kita dalam setiap langkah perjalanan."

≈ Max Lucado ≈

PERSEMBAHAN

Dengan ini saya persembahkan karya Skripsi ini untuk:

- 1) Kedua orang tua tercinta, papa dan mama, serta adikku atas ketulusan hati dan doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai.
- 2) Dosen pembimbing, Bapak/Ibu yang dengan sabar membimbing saya.
- 3) Seluruh saudara, keluarga, serta orang-orang terdekatku yang tersayang.
- 4) Keluarga besar Daniel Pranoto yang selalu mendoakan aku dan juga keluarga besar di Ngawi yang selalu memberiku semangat.
- 5) Almamater Kebanggaanku yang membuatku mengalami proses belajar yang sangat berharga untuk masa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas berkat dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Pada Tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang telah memberi kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan yang selalu mendoakan dari jauh untuk keberhasilan penulis serta memberi dorongan, semangat, bantuan, baik material maupun spiritual kepada saya.
3. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada Penulis selama menempuh proses perkuliahan pada

pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk boleh melaksanakan penelitian dan memberikan pengarahannya, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Penulis sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Dosen penguji yang telah memberikan waktu untuk pengarahannya dan menambah wawasan keilmuan serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Saya ucapkan terima kasih karena telah banyak membantu kelancaran proses skripsi saya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak mendukung dan membantu Penulis dari awal perkuliahan hingga Ujian Skripsi ini

9. Para nasabah BPR Krian Nusantara Sidoarjo atas kesediaan dan bantuannya sebagai responden dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang selalu mensupport setiap waktu dan teman-teman tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Penulis dan para pembaca.
Terima kasih

Surabaya, Juni 2023

CATHERINE FEBERINA ADINTA

Ringkasan

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Menabung pada Tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo adalah tempat di mana masyarakat melakukan transaksi simpan uang /menabung yang akan digunakan untuk hari tua atau untuk modal usaha. Selain itu juga tempat untuk meminjam uang sebagai tambahan modal usaha di sekitar masyarakat. PT. BPR Krian Nusantara ini beralamat di jalan Imam Bonjol No 4A Ngingas Krian Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:(1) pengaruh promosi terhadap keputusan menabung pada tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo (2) kualitas layanan terhadap keputusan menabung di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo (3) kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo (4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, kualitas layanan dan kepercayaan secara silmultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner serta sampel yang diambil sebanyak 100 responden dari nasabah /pelanggan yang menggunakan jasa di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis kuantitatif yaitu penelitian ini

digunakan untuk mengetahui pola arah hubungan antara variable-variable non dependen (X) secara bersama-sama terhadap variable dependen (Y) sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji F dan uji T analisis data penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 25.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Promosi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepercayaan (X3), berpengaruh signifikan terhadap Keputusan menabung (Y). Hal ini dapat di buktikan melalui dari hasil uji t menyatakan bahwa Promosi (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ yang menyatakan bahwa nilai t positif menunjukkan bahwa variable Promosi (X1) mempunyai pengaruh yang searah dengan keputusan Menabung (Y), sehingga H1 diterima yang artinya Promosi sangat berpengaruh terhadap Keputusan Menabung (Y). Kualitas layanan (X2) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang menyatakan bahwa nilai t positif menunjukkan bahwa variable Kualitas layanan (X2) mempunyai pengaruh yang sangat besar dan searah dengan Keputusan Menabung (Y), sehingga H2 diterima Kualitas Layanan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Menabung (Y). Kepercayaan (X3) memiliki nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,05$ yang menyatakan bahwa nilai t positif menunjukkan bahwa variable Kepercayaan (X3) mempunyai pengaruh searah dengan Keputusan Menabung (Y) sehingga H3 diterima yang artinya Kepercayaan sangat berpengaruh terhadap Keputusan Menabung (Y). Dibuktikan oleh hasil uji ANOVA yang menunjukkan uji f atau stimultan diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keputusan Menabung

Summary

The Influence of Promotion, Service Quality, and Trust of the Customer
on the Making the Saving Descision in Krisna Savings Account
at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo is a place where people make transactions not only to save money which can be used for the purpose of retirement or as capital for business, but also for borrowing money as additional business capital in the community around the company. PT. BPR Krian Nusantara is located at Jalan Imam Bonjol No. 4A, Ngingas Krian, Krian District, Sidoarjo Regency, East Java.

This study aims to determine: (1) the influence of promotion on making savings decisions in Krisna account at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo, (2) service quality on the savings at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo, (3) customer trust in savings at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo, and (4) to understand and analyze the simultaneous influence of promotion, service quality, and trust on customers' savings decisions.

The research method used in this study is quantitative, with data collection that was conducted by distributing questionnaires to a sample of 100 respondents who are customers of PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis, a quantitative analysis method

used to determine the direction of the relationship between independent variables (X) collectively toward the dependent variable (Y), while hypothesis testing is conducted using the F-test and t-test. The data analysis was performed using SPSS version 25.

From the conducted research, it is found that Promotion (X1), Service Quality (X2), and Trust (X3) significantly influence Savings Decisions (Y). This is supported by the t-test results, indicating that Promotion (X1) has a significance value of $0.001 < 0.05$, which means that the positive t-value indicates that the Promotion variable (X1) has a positive influence on Savings Decisions (Y). Therefore, H1 is accepted, indicating that Promotion has a significant influence on Savings Decisions (Y). Service Quality (X2) has a significance value of $0.000 < 0.05$, which means that the positive t-value indicates that the Service Quality variable (X2) has a large and positive influence on Savings Decisions (Y). Therefore, H2 is accepted, indicating that Service Quality has an influence on Savings Decisions (Y). Trust (X3) has a significance value of $0.004 < 0.05$, which means that the positive t-value indicates that the Trust variable (X3) has a positive influence on Savings Decisions (Y). Therefore, H3 is accepted, indicating that Trust has a significant influence on Savings Decisions (Y). This is further supported by the ANOVA test results, which indicate a significant simultaneous influence with a significance value of $0.000 < 0.005$.

Keywords: Promotion, Service Quality, Trust, Savings Decisions

Abstrak

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Menabung pada Tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara
Sidoarjo

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo untuk menabung di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. Penelitian ini termasuk jenis pengembangan yang artinya bahwa apapun kegiatan yang dilakukan oleh PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo bertujuan untuk mengembangkan PT. agar lebih baik lagi dan dapat bersaing dengan PT. lainnya yang sama tujuannya.

Produk yang ditingkatkan dalam PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo adalah jenis tabungan agar masyarakat dapat menabung di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. Sample yang digunakan untuk penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo yang berjumlah 100orang. Teknik pengumpulan datanya adalah dilakukan dengan cara:

- a. Menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo
- b. Tanya jawab kepada nasabah PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

Hasil menyebarkan kuesioner ini digunakan untuk menganalisis apakah pengaruh Promosi, Kualiatas Layanan, dan Kepercayaan nasabah terhadap Keputusan menabung pada tabungan Krisna di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh promosi, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap nasabah sangat berpengaruh besar terhadap keputusan menabung di PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. Dengan demikian PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo dapat melakukan promosi, memberikan layanan yang terbaik terhadap nasabah agar nasabah dapat memberikan kepercayaannya terhadap PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo dan memutuskan untuk melakukan transaksi terhadap PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.

Abstract

The Influence of Promotion, Service Quality, and Trust of the Customer
on the Making the Saving in Krisna Savings Account
at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

This research aims to enhance the trust of customers in PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo to save their money in the bank. This research is part of the development program, which is aimed at improving the service and to be able to compete with other companies with similar purposes.

The product being improved in PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo is the type of savings account: Krisna, so that people can save their money with PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. The sample used for this research consists of 100 customers of PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.

The data collection technique is done in the following ways:

- a. Distributing questionnaires to the customers of PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.
- b. Conducting interviews with the customers of PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.

The results obtained from distributing the questionnaires are used to analyze the influence of Promotion, Service Quality, and the Trust of the Customer on the decision to save money in the Krisna savings account at PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo.

The findings of this research can be summarized as follows: the influence of promotion, service quality, and customer trust has a significant impact on the decision to save money in PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo. Therefore, PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo can conduct promotions and provide the best services to customers in order to gain their trust and encourage them to be the partners and customers with PT. BPR Krian Nusantara Sidoarjo

Daftar Isi

SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar Isi.....	x
Ringkasan	vi
Summary.....	viii
Abstrak	x
Abstract.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2	9
LANDASAN TEORI	9
2. 1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	10
2.1.4 Tugas Pokok Manajemen Pemasaran	12
2.1.5 Delapan Sifat Permintaan yang menimbulkan tugas pemasaran	13
2.1.6 Konsep Manajemen Pemasaran	14
2.2 Strategi Manajemen Pemasaran.....	17
2.3 Promosi.....	18
2.3.1 Indikator Promosi	19
2.3.2 Tujuan Promosi.....	21
2.3.3 Jenis Jenis Promosi	23

2.4 Kualitas layanan	24
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	26
2.4.2 Indikator Kualitas layanan.....	27
2.5 Kepercayaan Nasabah	29
2.5.1 Pengertian Kepercayaan.....	29
2.5.2 Dimensi Kepercayaan.....	30
2.5.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	32
2.5.4 Kepercayaan Sebagai Landasan Kepemimpinan.....	33
2.5.5 Kunci Membangun Kepercayaan.....	34
2.5.6. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	40
2.5.7 Pengertian Nasabah.....	41
2.6 Keputusan Menabung	42
2.6.1 Pengertian Keputusan Menabung.....	43
2.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan.....	48
2.6.3 Indikator Keputusan Menabung.....	53
2.7 Peneliti Terdahulu (Jurnal)	55
2.8 Hubungan Antar Variabel Hubungan	58
2.8.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menabung.....	58
2.8.2 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menabung.....	59
2.8.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung.....	59
2.9 Kerangka Konseptual	60
2.10 Hipotesis Penelitian	60
BAB 3	61
METODOLOGI	61
3.1 Desain Penelitian	61
3.1.1 Penjelasan.....	61
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	61
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	61
3.2.2 Waktu Penelitian.....	62
3.3 Jenis Data	62
3.3.1 Data Kuantitatif.....	62
3.3.2 Data Kualitatif.....	63
3.4 Sumber Data	64
3.4.1 Data Primer.....	64
3.4.2 Data Sekunder.....	65
3.5 Populasi dan sampel	66
3.5.1 Populasi.....	66
3.5.2 Sampel.....	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data	68
3.6.1 Teknik Pengumpulan.....	68
3.6.2 Teknik Pengelolaan Data.....	68
3.6.3 Teknik Analisis data.....	70
3.7. Cara Pengolahan Data dan Teknik Pengujian Hipotesis	71
3.7.1 Uji F (Uji stilmultan).....	71

3.7.2 Uji t (Uji Parsial).....	71
3.8 Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	72
3.8.1 Definisi Variabel.....	72
3.8.2 Definisi Operasional Variabel	75
3.9 Proses Pengolahan Data.....	76
3.10 Metode Analisa Data	77
3.10.1 Langkah -Langkah menganalisis Data.....	77
3.11 Analisis Data	80
3.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda	80
3.11.2 Uji Koefisien Determinasi	81
3.12 Teknik Pengujian Hipotesis	81
3.12.1 Uji Multikolinieritas	81
3.12.2 Uji Heteroskedastisitas	82
3.12.3 Uji Autokorelasi.....	82
3.12.4. Uji Normalitas Data	83
Bab 4.....	85
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
4.1. Hasil Penelitian	85
4.1.1 Deskriptif Data penelitian	85
4.1.2 Demografi Responden	86
4.2. Uji kualitas data	87
4.2.1 Uji Validitas Analisis Data Kuantitatif.....	87
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.3.1 Uji Normalitas	90
4.4 Uji Multikolinearitas.....	93
4.5 Uji Heterokedastisitas	95
4.6 Uji Autokorelasi.....	96
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.8 Analisis Koefisien Determinasi	99
4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	100
Bab 5.....	104
KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	107
Daftar Pustaka	108