

**MINAT MENABUNG DI BANK PEMERINTAH DITINJAU  
DARI  
PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEGAWAI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik  
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat  
Sarjana Psikologi

Oleh :

**KRISNA INDRIASTANTI**  
**00.40.0179**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2007**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi  
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal :

20 Juni 2007

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan

( Drs. M. Suharsono, M.Si)

Dewan Penguji

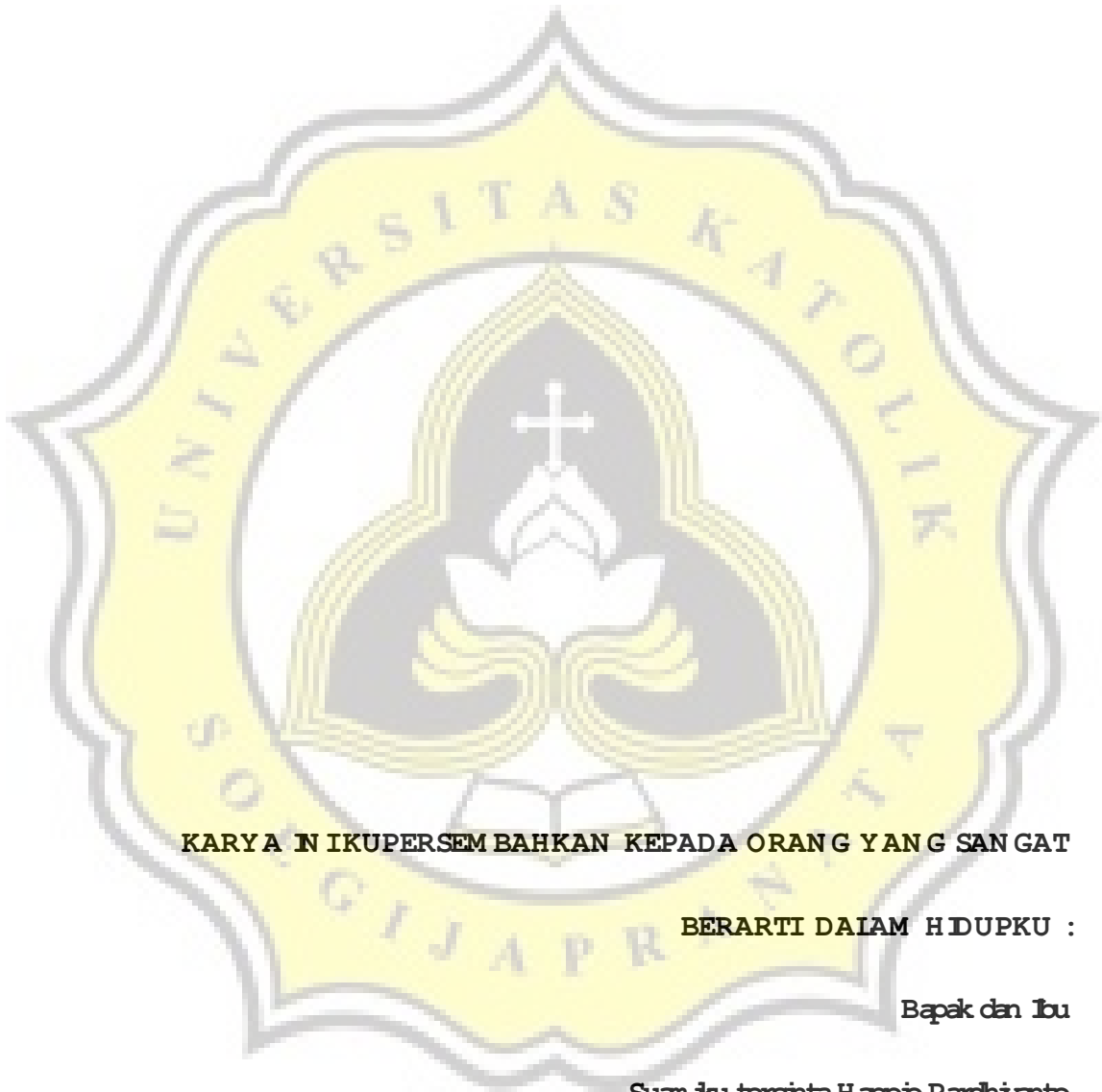
Tanda Tangan

1. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si. \_\_\_\_\_

2. Dra. RA. Praharaesti Eryani, M.Si. \_\_\_\_\_

3. Dra. Lucia Hernawati, MS. \_\_\_\_\_

## HALAMAN PERSEMBAHAN



KARYA INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA ORANG YANG SANGAT

BERARTI DALAM HIDUPKU :

Bapak dan Ibu

Suami tercinta Happie Parohiyanto

Bidadari kecilku Ave Maria Abel Keisha

## MOTTO :

Karena itu, saudara-saudaraku, berusahalah sungguh-sungguh, supaya panggilan dan pilihanmu makin teguh. Sebab jika lau kamu melakukannya, kamu tidak akan pernah tersandung.

( 2 Petrus 1 : 10 )

Semua yang hidup adalah seperti rumput dan segala kemuliaannya seperti bunga rumput, rumput menjadi kering, dan bunga gugur, tetapi firman Tuhan tetap untuk selamanya.

( 1 Petrus 1 : 24-25 )

## UCAPAN TERIMA KASIH

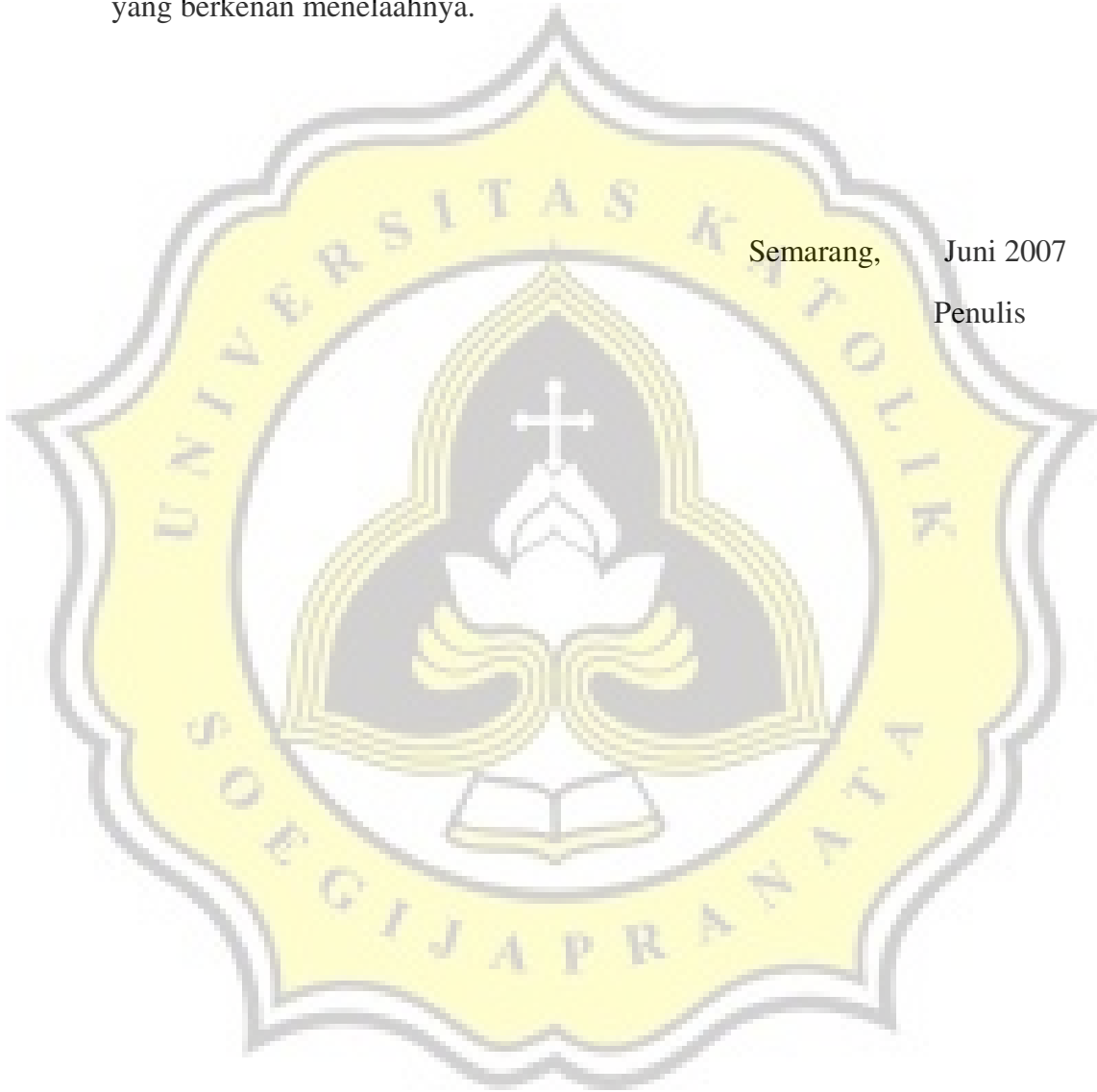
Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan rahmat, berkat dan cinta kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh kesarjanaan fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Berkaitan dengan terselesaikannya skripsi yang sekaligus juga berakhirnya proses pendidikan di fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Drs. M. Soeharsono, MSi ; selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Sogijapranata.
2. Ibu Th. Dewi Setyorini, S.Psi, MSi ; selaku dosen pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu memberikan bimbingan, perhatian, kritikan dan saran selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Lucia Trisni W, S.Psi, MSi ; selaku dosen pembimbing pendamping atas waktu yang diluangkan untuk memberikan bimbingan, pengarahan, kritik dan saran kepada penulis.
4. Bapak Drs. Pius Heru Priyanto, MSi ; selaku dosen pembimbing akademik atas segala bimbingan kepada penulis selama penulis menjalani proses pendidikan di Fakultas Psikologi.
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang telah membantu mengantarkan penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Staf pengajaran Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang telah membantu penulis selama menjalani proses pendidikan.

7. Staf Perpustakaan Unika Soegijapranata yang telah membantu penulis dalam melengkapi literatur.
8. Responden-responden yang telah meluangkan waktu dan kerja samanya dalam pengumpulan data.
9. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu untuk cinta kasih, perhatian dukungan dan doa sehingga penulis selalu merasa optimis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Suamiku Mas Happie, yang dengan kesabaran, pengertian dan selalu memberi motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Kaulah yang terbaik dan selalu menjadi yang terbaik dalam hidupku..
11. Permata hatiku Ave Maria Abel Keisha... yang selalu mengisi hari-hari bahagiaku. Kaulah separuh dari hidupku....
12. Te Nyunyun yang telah membantu dalam pengumpulan data, motivasi dan sarannya kepada penulis.
13. Te Opie atas saran, motivasi, dan pinjaman skripsinya.
14. Adik-adikku :Hani, Lukas, Kukuh yang telah menemani Abel.
15. Mbak Yuli, Mbak Neni, Mbak Yeni, Mas Lilik yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
16. Teman-temanku tercinta : Tiwi, Sari, Stit, Irene, Rista, Essy atas masa-masa indahnyanya selama ini.
17. Oma Siska dan Mak Mi atas bantuannya menjaga Abel.
18. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kalam semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak saja bagi penulis tetapi juga bagi pihak yang berkenan menelaahnya.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	9
C. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Minat Menabung .....	11
1. Pengertian Minat Menabung .....	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung .....	14



3. Pengukuran Minat Menabung .....	18
B. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan .....	21
1. ....	
2. Pengertian Persepsi Terhadap Kualitas Layanan .....	21
3. Pengukuran Persepsi Terhadap Kualitas Layanan .....	31
C. Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan dengan Minat Menabung .....	34
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	38
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
1. Minat Menabung .....	38
2. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan .....	39
C. Populasi dan Metode Pengambilan sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
D. Metode Pengumpulan Data .....	40
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	45
F. Metode Analisis Data .....	46

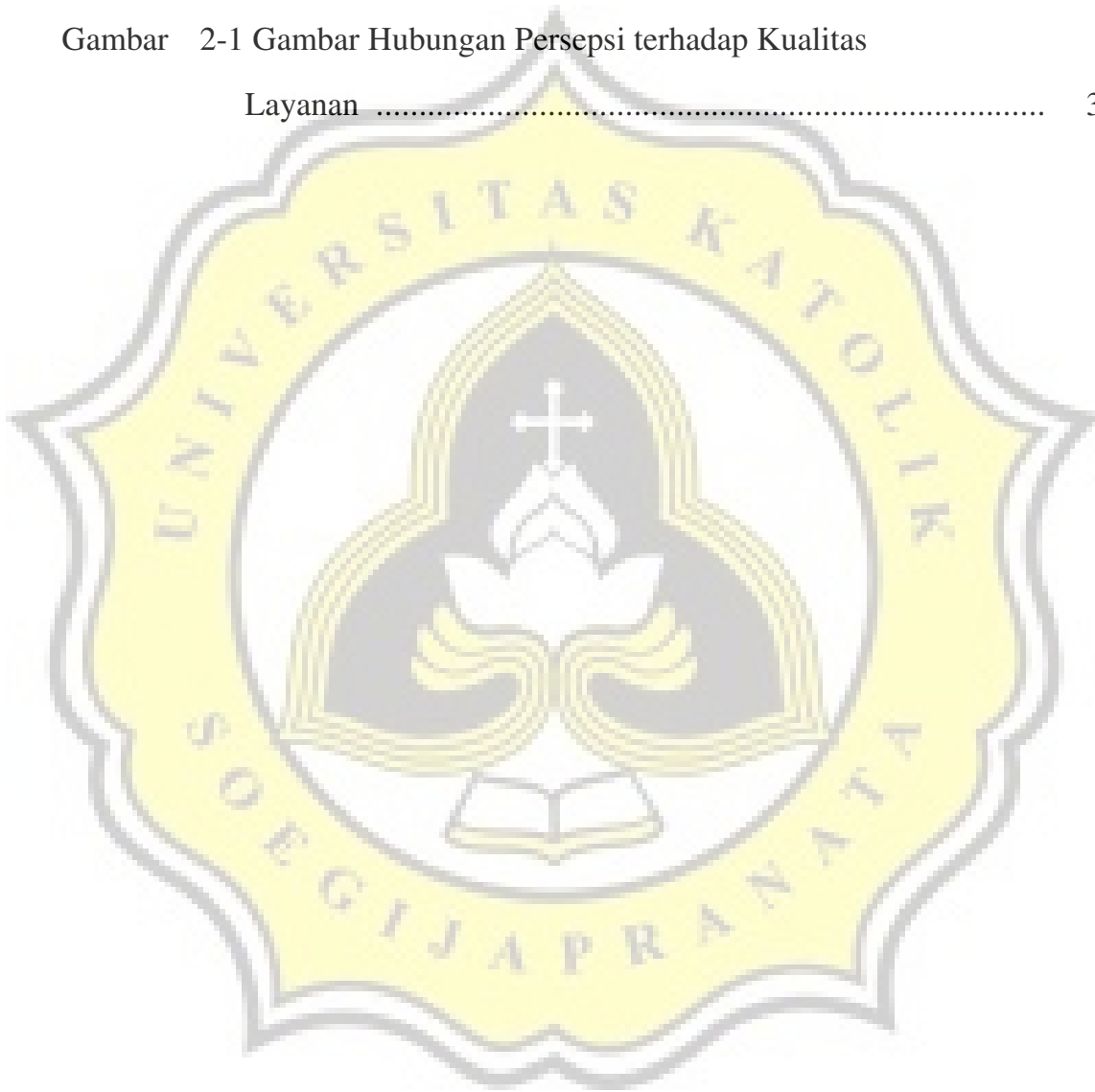
BAB IV	PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN .....	47
A.	Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian .....	47
1.	Orientasi Kanchah .....	47
2.	Persiapan Penelitian .....	48
B.	Pelaksanaan Penelitian .....	51
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A.	Hasil Penelitian .....	52
1.	Uji Asumsi .....	52
2.	Hasil Analisis Data .....	53
B.	Pembahasan .....	53
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA	.....	63
LAMPIRAN	.....	67

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : <i>Blue Print</i> Skala Minat Menabung .....	41
Tabel 2 : <i>Blue Print</i> Skala Persepsi terhadap Kualitas Layanan .....	43
Tabel 3 : Sebaran Item Skala Minat Menabung .....	48
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Persepsi terhadap Kualitas Layanan .....	49
Tabel 5 : Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Minat Menabung .....	50
Tabel 6 : Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Persepsi terhadap Kualitas Layanan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2-1 Gambar Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Layanan .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Skala Penelitian .....	67
A -1 Skala Minat Menabung .....	68
A -2 Skala Persepsi terhadap Kualitas Layanan.....	73
LAMPIRAN B Data Penelitian .....	77
B-1 Data Minat Menabung.....	78
B-2 Data Persepsi terhadap Kualitas Layanan .....	80
LAMPIRAN C Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
C-1 Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Menabung .....	84
C-2 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi terhadap Kualitas Layanan.....	89
LAMPIRAN D Uji Normalitas Sebaran .....	94
LAMPIRAN E Uji Hipotesis .....	97
LAMPIRAN F Bukti Penelitian.....	101