

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR DAN

PERSETUJUAN PENGUNGGAHAN ..... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSETUJUAN..... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENGESAHAN..... Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK..... vi

ABSTRACT ..... vii

KATA PENGANTAR ..... viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR ..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN..... xvii

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Batasan Masalah ..... 12

1.3 Rumusan Masalah ..... 13

1.4 Tujuan Penelitian ..... 14

1.5 Manfaar Penelitian ..... 14

1.5.1 Manfaat Teoritis ..... 14

1.5.2 Manfaat Praktis ..... 15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 16**

2.1 Landasan Teori ..... 16

2.1.1 *Marketing* ..... 16

2.1.2 Kepercayaan Konsumen..... 17

2.1.2.1 Definisi Kepercayaan Konsumen ..... 17

2.1.2.2 Manfaat Kepercayaan Konsumen..... 18

2.1.2.3	Faktor-faktor Kepercayaan Konsumen .....	19
2.1.2.4	Indikator Kepercayaan Konsumen .....	20
2.1.3	Jaminan Rasa Aman .....	21
2.1.3.1	Definisi Jaminan Rasa Aman .....	21
2.1.3.2	Faktor Jaminan Rasa Aman.....	22
2.1.3.3	Indikator Jaminan Rasa Aman .....	24
<b>2.1.4</b>	<b>Aksesibilitas .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4.1	Definisi Aksesibilitas .....	28
2.1.4.2	Faktor yang mempengaruhi Aksesibilitas .....	29
2.1.4.3	Indikator Aksesibilitas .....	32
2.1.5	Minat Menabung .....	35
2.1.5.1.	Definisi Minat Menabung .....	35
2.1.5.2.	Faktor yang mempengaruhi Minat Menabung .....	35
2.1.5.3.	Indikator Minat Menabung.....	38
2.2	Penelitian Terdahulu .....	39
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	41
2.4	Model Penelitian .....	44
2.5	Kerangka Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	47
3.2	Populasi dan Sampel .....	48
3.2.1	Populasi Cabang Bank Sumut Imam Bonjol Medan.....	48
3.2.2	Sampel.....	48
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	50
3.5	Metode Analisis Data.....	52
3.5.1	Analisis Data Deskriptif.....	53
3.5.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	56
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.4	Regresi Linier Berganda .....	62

3.5.5 Hipotesis Penelitian.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.1 Jenis Produk dan Layanan PT. Bank Sumut Medan.....	66
4.1.2 Penjelasan Umum dari PT. Bank Sumut Medan .....	66
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Medan.....	70
4.2 Hasil Penelitian .....	73
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
4.2.1.1 Uji Validitas .....	73
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.2.2 Statistik Deskriptif.....	75
4.2.2.1 Karakteristik Responden .....	75
4.2.2.2 Penjelasan Jawaban Responden pada Variabel .....	77
4.2.2.3 Mean, Median, Mode dan Standar Deviasi.....	91
4.2.3 Hasil Analisis Kualitas Data.....	106
4.2.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	107
4.2.3.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	112
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	114
4.2.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	114
4.2.4.2 Uji t Parsial.....	115
4.2.4.3 Uji F Simultan .....	116
4.3 Pembahasan .....	117
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>134</b>
5.1. Kesimpulan.....	134
5.2. Saran .....	136

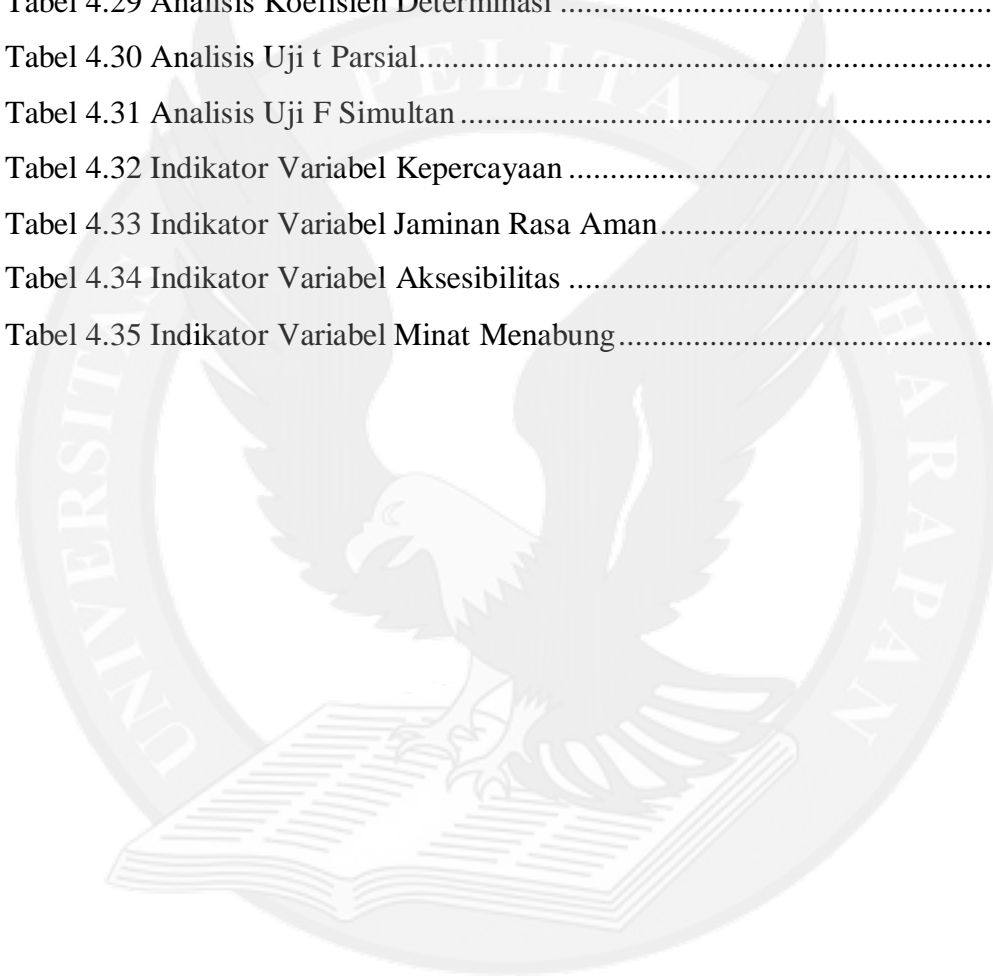
**DAFTAR PUSTAKA..... 139**



## DAFTAR TABEL

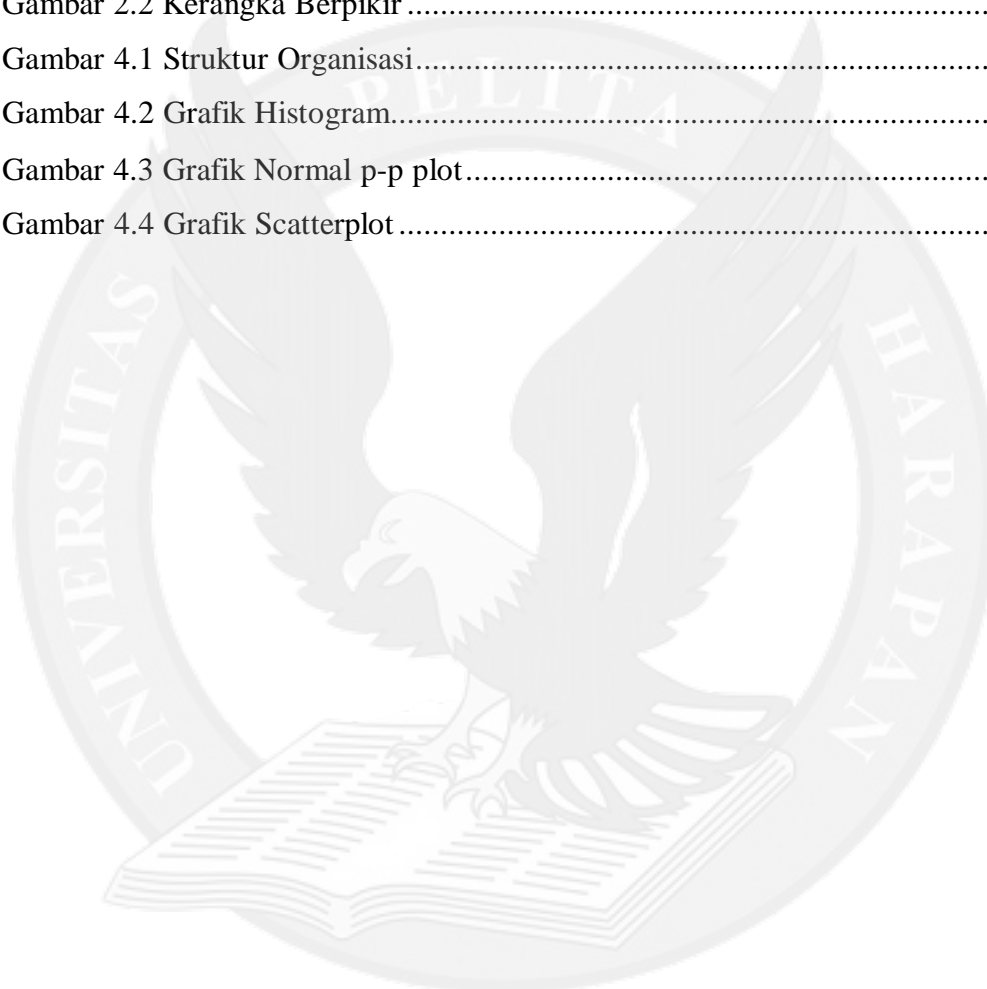
	halaman
Tabel 1.1 Jumlah Total Rekening Tabungan Tahun 2020.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Total Rekening Tabungan Tahun 2021.....	3
Tabel 1.3 Jenis Tabungan .....	4
Tabel 1.4 Hasil Ulasan Bank Sumut di Google Review .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	73
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Variabel Jaminan Rasa Aman ( $X_2$ ).....	74
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel Aksesibilitas ( $X_3$ ).....	74
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Minat Menabung (Y).....	74
Tabel 4.5 Pengujian Reliabilitas Variabel .....	75
Tabel 4.6 Karakteristik Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.7 Karakteristik Usia .....	76
Tabel 4.8 Karakteristik Pendidikan.....	77
Tabel 4.9 Jawaban Responden pada variabel Kepercayaan .....	78
Tabel 4.10 Jawaban Responden pada variabel Jaminan Rasa Aman.....	80
Tabel 4.11 Jawaban Responden pada variabel Aksesibilitas .....	84
Tabel 4.12 Jawaban Responden pada variabel Minat Menabung.....	87
Tabel 4.13 Kelas Interval Kepercayaan.....	92
Tabel 4.14 Kelas Interval Jaminan Rasa Aman.....	93
Tabel 4.15 Kelas Interval Aksesibilitas .....	93
Tabel 4.16 Kelas Interval Minat Menabung .....	94
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif .....	94
Tabel 4.18 Mean, Median, Mode dan Standar Deviasi Kepercayaan.....	97
Tabel 4.19 Mean, Median, Mode dan Standar Deviasi Jaminan Rasa Aman .....	99
Tabel 4.20 Mean, Median, Mode dan Standar Deviasi Aksesibilitas.....	101
Tabel 4.21 Mean, Median, Mode dan Standar Deviasi Minat Menabung .....	104
Tabel 4.22 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov .....	108

Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas .....	109
Tabel 4.24 Uji Linearitas Kepercayaan .....	110
Tabel 4.25 Uji Linearitas Jaminan Rasa Aman.....	110
Tabel 4.26 Uji Linearitas Aksesibilitas .....	111
Tabel 4.27 Uji Heteroskedestisitas metode Glejser.....	112
Tabel 4.28 Uji Regresi.....	113
Tabel 4.29 Analisis Koefisien Determinasi .....	114
Tabel 4.30 Analisis Uji t Parsial.....	115
Tabel 4.31 Analisis Uji F Simultan .....	116
Tabel 4.32 Indikator Variabel Kepercayaan .....	120
Tabel 4.33 Indikator Variabel Jaminan Rasa Aman.....	122
Tabel 4.34 Indikator Variabel Aksesibilitas .....	125
Tabel 4.35 Indikator Variabel Minat Menabung.....	128



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Kredit Perbankan.....	8
Gambar 1.2 Perbandingan Terhadap Simpanan.....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	45
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	70
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	107
Gambar 4.3 Grafik Normal p-p plot.....	108
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran A: Kuesioner .....	A-1
Lampiran B: Output SPSS Tabulasi Data .....	B-1
Lampiran C: Data Jawaban Responden dari Kuesioner .....	C-1
Lampiran D: Output SPSS .....	D-1
Lampiran E: Tabel R Distribusi .....	E-1
Lampiran F: Tabel T Distribusi .....	F-1
Lampiran G: Tabel F Distribusi .....	G-1
Lampiran H: Surat.....	H-1

