

BAB IV

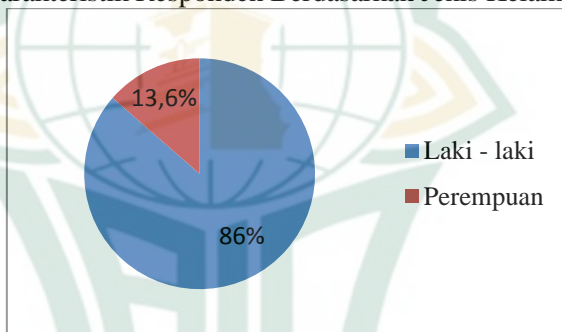
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

Penelitian dengan judul pengaruh wujud fisik, proses, karyawan, terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara ini dilaksanakan pada tanggal 8 maret 2020 sampai dengan tanggal 6 April 2020. Sebelum penelitian dilakukan uji coba instrumen untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner.

Deskripsi responden penelitian ini berdasarkan pada jenis kelamin, umur, pendidikan, dan masa kerja disajikan sebagai berikut :

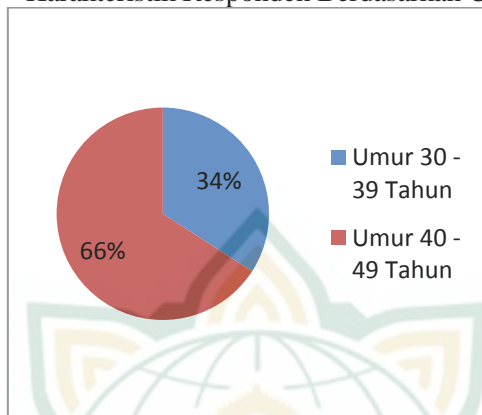
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.1 Gambar karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 76 orang laki-laki (86.4%), dan ada 12 orang yang perempuan (13.6%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki.

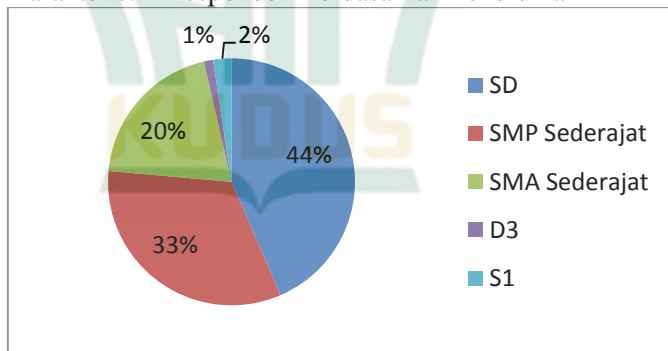
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4.2 Gambar karakteristik responden berdasarkan umur

Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur adalah umur 30-39 tahun sebanyak 29 responden (34,1%), umur 40-49 tahun ada 59 responden (65,9%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan umur ada pada rentang di atas 40 – 49 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

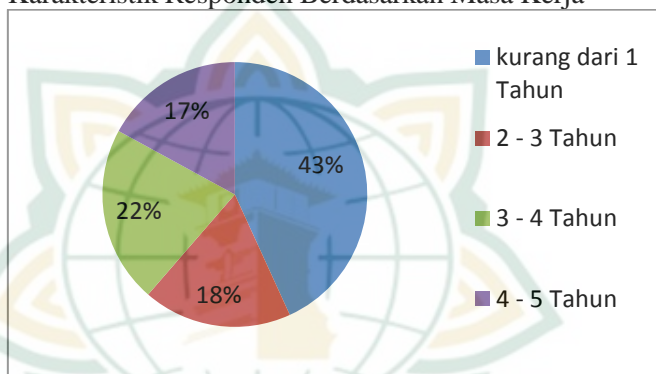


Gambar 4.3 Gambar karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah pendidikan sekolah dasar (SD) sebanyak 37 responden

(43,5%), dan SMP sederajat sebanyak 28 responden (32,9%) dan SMA sederajat sebanyak 17 responden (20%), D3 sebanyak 1 responden (1,2%) dan S1 sebanyak 2 responden (2,4 %). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah Sekolah Dasar.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja



Gambar 4.4 gambar karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Gambar 4.4 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan masa kerjanya adalah masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 38 responden (44,7%), masa kerja 2 - 3 tahun sebanyak 16 orang (18,8%), masa kerja 3 - 4 tahun sebanyak 19 responden (22,4%). Dan masa kerja 4-5 tahun sebanyak 12 orang (14,1%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan masa kerja berada pada kurang dari satu tahun.

B. Deskripsi Data Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa variabel terikat dan variabel bebas dijangkau melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan terhadap 88 responden melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah skala likert. Jawaban yang diberikan responden kemudian diberi skor dengan teknik

agree-disagree scale dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan dalam berbagai rentang nilai.

Dalam metode survey didesain dengan menggunakan skala likert (*likert scale*), dimana masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subjektif dan diberikan skor sebagai berikut Sangat Setuju (skor 5) Setuju (skor 4) Netral (skor 3) Tidak setuju (skor 2) dan Sangat tidak setuju (skor 1)

Deskripsi data variabel wujud fisik dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Deskripsi Data Variabel wujud fisik

No	Rentang Skor	Kriteria	frekuensi	Persentase (%)
1	25-30	Sangat tidak setuju	3	3.5
2	31-35	Tidak setuju	13	15.3
3	36-40	Netral	32	37.6
4	41-45	Setuju	36	42.4
5	46-50	Sangat Setuju	4	2.8
Jumlah			88	100

Dari data variabel wujud fisik dapat diketahui skor tertinggi 47, skor terendah 25, Hasil penelitian mengenai wujud fisik menunjukkan hasil dengan kriteria setuju dengan frekuensi 36.

Tabel 4.2. Deskripsi Data Variabel Proses

No	Rentang Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	25-30	Sangat tidak setuju	3	1.8
2	31-35	Tidak setuju	10	11.8
3	36-40	Netral	26	30.6
4	41-45	Setuju	36	42.4
5	46-50	Sangat Setuju	12	14.12
Jumlah			88	100

Dari data variabel proses dapat diketahui skor tertinggi 48, skor terendah 25, Hasil penelitian mengenai proses menunjukkan hasil dengan kriteria setuju dengan frekuensi 36.

Tabel 4.3. Deskripsi Data Variabel Karyawan

No	Rentang Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	25-30	Sangat tidak setuju	5	1.8
2	31-35	Tidak setuju	10	11.8
3	36-40	Netral	24	30.6
4	41-45	Setuju	34	42.4
5	46-50	Sangat Setuju	10	14.12
Jumlah			88	100

Dari data variabel karyawan dapat diketahui skor tertinggi 48, skor terendah 25, Hasil penelitian mengenai karyawan menunjukkan hasil dengan kriteria setuju dengan frekuensi 34.

Tabel 4.4. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Menabung

No	Rentang Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	25-30	Sangat tidak setuju	7	4.7
2	31-35	Tidak setuju	24	28.2
3	36-40	Netral	32	37.6
4	41-45	Setuju	17	20
5	46-50	Sangat Setuju	8	9.4
Jumlah			88	100

Dari data variabel kepuasan menabung dapat diketahui skor tertinggi 48, skor terendah 28, Hasil penelitian mengenai keputusan menabung menunjukkan hasil dengan kriteria Netral dengan frekuensi 32.

C. Analisis Uji Kuesioner

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut

Tabel 4.5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel/Indikator	R Hitung	Keterangan
Wujud Fisik (X_1)		
Butir 1	0.291	Valid
Butir 2	0.442	Valid
Butir 3	0.572	Valid
Butir 4	0.287	Valid
Butir 5	0.463	Valid
Butir 6	0.494	Valid
Butir 7	0.581	Valid
Butir 8	0.472	Valid
Butir 9	0.398	Valid
Butir 10	0.330	Valid
Proses (X_2)		
Butir 1	0.464	Valid
Butir 2	0.256	Valid
Butir 3	0.733	Valid
Butir 4	0.451	Valid
Butir 5	0.475	Valid
Butir 6	0.733	Valid
Butir 7	0.425	Valid

Butir 8	0.723	Valid
Butir 9	0.368	Valid
Butir 10	0.396	Valid
Karyawan (X_3)		
Butir 1	0.256	Valid
Butir 2	0.464	Valid
Butir 3	0.733	Valid
Butir 4	0.451	Valid
Butir 5	0.475	Valid
Butir 6	0.733	Valid
Butir 7	0.428	Valid
Butir 8	0.623	Valid
Butir 9	0.368	Valid
Butir 10	0.498	Valid
Kepuasan Menabung (Y)		
Butir 1	0.416	Valid
Butir 2	0.598	Valid
Butir 3	0.336	Valid
Butir 4	0.614	Valid
Butir 5	0.450	Valid
Butir 6	0.505	Valid
Butir 7	0.638	Valid
Butir 8	0.367	Valid
Butir 9	0.357	Valid
Butir 10	0.538	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas butir instrumen di atas semua butir instrumen mempunyai nilai koefisien korelasi (r hitung) $>$ r table 0,213 maka disimpulkan bahwa semua butir instrumen valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen menggunakan uji *alpha Cronbach*. Kriteria analisis yang digunakan adalah bila nilai koefisien ($r = \text{hitung}$) $> 0,213$ maka instrument kuesioner reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner.

Tabel 4.6. Ringkasan hasil uji reliabilitas instrumen

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai kritis	Kriteria
Wujud Fisik (X_1)	0,526	0,10	Reliabel
Proses (X_2)	0,601	0,10	Reliabel
Karyawan (X_3)	0,686	0,10	Reliabel
Keputusan Menabung (Y)	0,630	0,10	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $> r$ tabel. Hasil menunjukkan semua nilai Alpha Cronbach $> 0,213$ maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang terdiri dari variabel Kepuasan Menabung (Y), Wujud fisik (X_1) Proses (X_2) dan Karyawan (X_3) adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus bebas dari masalah penyimpangan terhadap asumsi klasik. Berikut ini adalah pengujian terhadap asumsi klasik dalam model regresi.

Tabel 4.7. Hasil uji asumsi klasik

Uji	Hasil	Keterangan
Multikolinearitas	VIF X1 : 1.004 VIF X 2 : 1.004 VIF X3 : 1.004	Tidak terjadi gejala multikolinearitas
Heteroskedastisitas	VIF X1 : 0.814	Tidak terjadi gejala

	VIF X 2 : 0.276 VIF X 3 : 0.624	heteroskedastisitas
Autokorelasi	1.733 > 1.695	Tidak terjadi autokorelasi
Normalitas	0,200 > 0,05	Data Berdistribusi normal

a. Pengujian Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Tabel. 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Wujud Fisik	.996	1.004
	Proses	.996	1.004
	Karyawan	.996	1.004
a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung			

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel yaitu Wujud Fisik, Proses dan Karyawan adalah 1.004 lebih kecil dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,996 sehingga bisa disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas digunakan menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini

merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

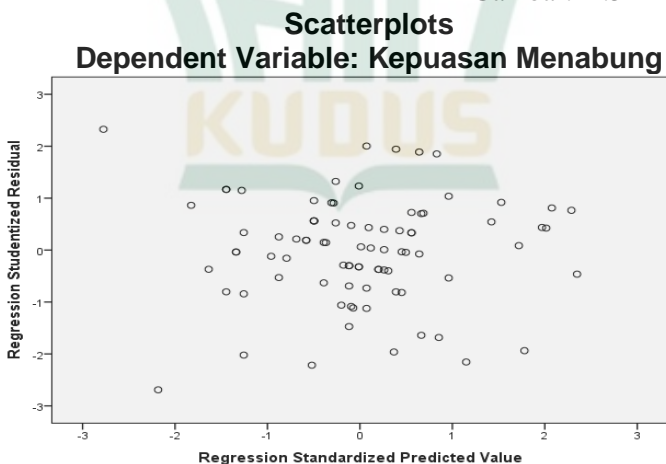
Tabel. 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.925	.000		
	Wujud Fisik	.236	.814	.996	1.004
	Proses	1.097	.276	.996	1.004
	Karyawan	.592	.624	.996	1.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung

Uji heteroskedastitas dengan Uji Glejser Apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Dari *output* di atas, maka tampak bahwa ketiga variabel tidak ada gejala heteroskedastisitas karena Sig. > 0,05.

Gambar. 4.5



Berdasarkan *output scatterplots* di atas diketahui bahwa:

1. Titik-titik data penyebar di atas atau di sekitar angka 0
2. Titik-titik tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah
3. Titik-titik data membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dengan SPSS adalah menggunakan metode uji Durbin Watson :

Tabel. 4.10. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.552 ^a	.29	.691	4.68726	1.733

a. Predictors: (Constant), Wujud Fisik, Proses, Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Menabung

kriteria pengujian autokorelasi berdasarkan nilai Durbin Watson adalah sebagai berikut:

1. Jika $dw < dl$ maka terdapat autokorelasi positif,
2. Jika $dw > du$ maka tidak terdapat autokorelasi positif,
3. Jika $dl < dw < du$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Dw	Dl	Du	4-dl	4-du
1.759	1.695	1.695	2.400	2.304

Maka diperoleh nilai d_u sebesar 1.695, maka nilai d_w $1.733 > 1.695$ dan kurang dari $(4-d_u)4-1,733 = 2.257$ sehingga disimpulkan tidak terjadi autokorelasi

d. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dengan metode kolmogorov-smirnov dapat disajikan dalam tabel berikut:

Table 4.11.

Hasil Pengujian Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.63112404
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.053
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

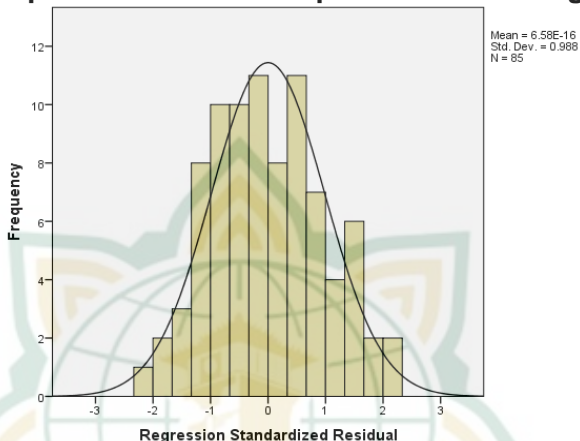
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

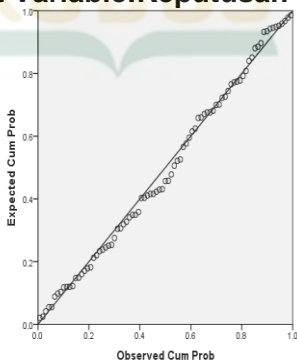
syarat data berdistribusi normal apabila $symp.sig$ (2-tailed) lebih besar dari 5% (0,05) jadi dapat disimpulkan data berdistribusi normal $0,200 > 0,05$

Gambar 4.6
Histogram
 Dependent variable: Keputusan Menabung



Berdasarkan grafik histogram uji normalitas data residual tersebut di atas, dapat dilihat bahwa data yang digunakan membentuk kurva lonceng (kurva simetris), dengan demikian dapat dinyatakan data residual adalah berdistribusi normal. Model regresi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat telah memenuhi persyaratan normalitas data.

Gambar. 4.7
Normal P-Plot Of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable:Keputusan Menabung



Pada diagram di atas, menunjukkan bahwa plot-plot regression standardized residual mengikuti garis fit line, maka variabel berdistribusi normal.

4. Uji hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian, adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel. 4.12. Tabel Hipotesis

Uji	Nilai	Keterangan
T	Wujud fisik (X ₁) t x ₁ = 0.029 sig = 0.014	Berpengaruh dan signifikan
	Proses (X ₂) t x ₂ = 0.124 sig = 0.027	Berpengaruh dan signifikan
	Karyawan (X ₃) t x ₃ = 0.129 sig = 0.034	Berpengaruh dan signifikan
F	4.648	Berpengaruh dan signifikan
R	0.29	Pengaruh Variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y sebesar 0.196 yaitu 29 %,

a. Persamaan Garis Regresi

Hasil pengolahan data dengan SPSS selengkapny ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Jadi Persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$\hat{Y} = 31.725 + 0.029X_1 + 0.124X_2 + 0.129X_3 + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut

- 1) Konstanta sebesar 31.725 artinya jika variabel X1 X2 dan X3 nilainya adalah 0 maka nilai Y adalah 31.725
- 2) Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,029 artinya jika variabel independen lain yaitu X1 X2 dan X3 mengalami kenaikan nilai 1 satuan maka nilai Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,029.
- 3) Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,124 artinya jika variabel independen lain yaitu X2 tetap dan X1 mengalami kenaikan nilai 1 satuan maka nilai Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,124
- 4) Koefisien regresi variabel X3 sebesar 0,129 artinya jika variabel independen lain yaitu X2 tetap dan X1 mengalami kenaikan nilai 1 satuan maka nilai Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,129

e. Pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y

Untuk mengetahui pengaruh X1, X2 dan X3 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y maka dilakukan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) dengan hasil sebagai berikut. Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji F diperoleh hasil yaitu F hitung sebesar 14.237 dengan tingkat signifikansi 5 % dibandingkan dengan F Tabel dengan df $(85-2-1 = 82)$ sebesar 3,69 Maka $F \text{ hitung} > F \text{ tabel} = 4.648 > 3,699$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y

f. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%).

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel. 4.13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.473	2	14.237	4.648	.000 ^b
	Residual	1801.574	82	21.970		
	Total	1830.047	84			
a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung						
b. Predictors: (Constant), Wujud Fisik, Proses, Karyawan						

Dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji F diperoleh hasil yaitu F hitung sebesar 14.237 dengan tingkat signifikansi 5 % dibandingkan dengan F Tabel dengan df (85-2-1 = 82) sebesar 3,69 Maka F hitung > F tabel = 4.648 > 3,69 sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y

g. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat

pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel. 4.14. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.725	6.441		4.925	.000
	Wujud Fisik	.029	.123	.026	2.236	.014
	Proses	.124	.113	.120	2.097	.027
	Karyawan	.129	.116	.131	2.641	.034

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai signifikan $0.000 > 0.05$ dan nilai t hitung $4.925 > 1.988$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Wujud fisik, Proses dan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan menabung (Y).

h. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada regresi linier diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi R.

Tabel. 4.15 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.29	.691	4.68726
a. Predictors: (Constant), Wujud Fisik, Proses, Karyawan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Menabung				

Dengan kata lain variable wujud fisik, proses dan karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan menabung 0.29 yaitu 29 %, sedangkan sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

D. Pembahasan

Secara umum hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa dua variabel independen lingkungan fisik, Proses dan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung.

a. Pengaruh Wujud fisik terhadap Kepuasan Menabung

Dari hasil perhitungan SPSS yang dilakukan dalam penelitian ini diketahui nilai signifikan $0.014 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.236 > 1.988$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Menabung, untuk Wujud Fisik adalah sebesar 2.236 untuk nilai signifikan adalah 0.014.

Hal ini berarti arah koefisien regresi positif Wujud fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa Wujud fisik yang semakin baik, akan meningkatkan kepuasan menabung. Dapat dijelaskan pula bahwa semakin tinggi kualitas Wujud fisik akan mampu meningkatkan kepuasan menabung.

b. Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Menabung

Nilai signifikan $0.027 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.097 > 1.988$ Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel proses mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa persamaan regresi sangat signifikan. hasil pengujian nilai hitung untuk variable proses (X_2) sebesar 2.097 untuk nilai signifikan adalah 0.027. Artinya semakin besar proses maka makin tinggi pula keputusan menabung.

c. Pengaruh Karyawan terhadap Kepuasan Menabung

Nilai signifikan $0.024 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.159 > 1.988$ Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa persamaan regresi sangat signifikan. hasil pengujian nilai hitung untuk variable karyawan (X_2) sebesar 2.159 untuk nilai signifikan adalah 0.024. Artinya semakin banyak pengetahuan, keterampilan dan keramahan karyawan maka semakin tinggi pula keputusan menabung.

d. Pengaruh Wujud Fisik, Proses dan Karyawan terhadap Kepuasan Menabung secara Bersama-sama

Hasil perhitungan uji F diperoleh hasil yaitu F hitung sebesar 4.648 dengan tingkat signifikansi 5 %

dibandingkan dengan F Tabel dengan df ($85-2-1 = 82$) sebesar 3,69 Maka F hitung $> F$ tabel = $4.648 > 3,69$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y

Wujud fisik, proses dan karyawan terhadap kepuasan menabung secara bersama-sama menunjukkan pada nilai F Anova sebesar 4.648 dengan taraf signifikan 0 sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y

Koefisien regresi berganda ditemukan nilai sebesar 31.725 artinya jika variabel X1, X2 dan X3 nilainya adalah 0 maka nilai Y adalah 31.725. dan pada koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi R menunjukkan bahwa variabel Wujud fisik, proses dan karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan menabung sebesar 0.29 yaitu 29 %, sedangkan sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

E. Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik, Proses, dan Karyawan terhadap Keputusan Menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

Menurut Fandy Tjiptono bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan menabung dan mengikuti tindakan tersebut. Kebutuhan nasabah tersebut ditentukan oleh perilaku nasabah yang akan mempengaruhi tindakan dan keputusan nasabah untuk menggunakan tabungan tersebut¹. Lingkungan fisik merupakan suatu keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan fisik sebagai keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi

¹ Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Jakarta: Gramedia, 2002), 87.

individu.² Lingkungan fisik sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengaruh lingkungan fisik terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang meliputi, keadaan udara, kebisingan, pencahayaan dan penataan ruangan mempengaruhi keputusan seseorang untuk menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan pendapat Sedarmayanti bahwa lingkungan fisik yang dapat memberikan perasaan-perasaan aman dan puas dapat mempengaruhi perilaku karyawan ke arah yang positif sebagaimana yang dapat meningkatkan kinerja karyawan sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan sehingga adalah menciptakan suasana yang harmonis dengan menciptakan human relations sebaik-baiknya

Gibson, Ivan Cevich, Donelly mengartikan Proses merupakan aktivitas sumber kehidupan dalam struktur organisasi. Proses yang umum meliputi komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan karier. Sedangkan proses dalam teori sistem adalah aktivitas teknik dan administratif yang berbaur untuk dijadikan masukan ditransformasikan menjadi keluaran, Elemen proses ini mempunyai suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Untuk perusahaan jasa, kerja sama antara pemasaran dan operasional sangat penting dalam proses ini, terutama dalam melayani segala kebutuhan dan keinginan

² Lucky Wulan, "Analisis Pengaruh Motivasi dan Lingkungan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang)" (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011).

konsumen, maka kualitas jasa diantaranya dilihat dari bagaimana jasa menghasilkan fungsinya³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik, proses, dan karyawan mempengaruhi keputusan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara hal ini terbukti bahwa variabel Lingkungan fisik, proses dan karyawan dapat berpengaruh terhadap keputusan menabung sebesar 0.29 yaitu 29 %, sedangkan sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.



³ Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (Jakarta: Bina. Rupa Aksara, 1996), 128.