ABSTRAK

Resiko merupakan bagian penting bagi perusahaan-perusahaan jasa (bank) dan nasabahnya. Secara relatif, banyak sekali faktor-faktor yang perlu diperhitungkan seorang nasabah sebelum secara definitif memutuskan menabung di suatu bank. Walaupun suatu bank telah dianggap sebagai leader di bidangnya, namun sering kali nasabah tetap harus menghadapi resiko-resiko diluar dugaannya. Dalam membuat keputusan pembelian, konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsinya atas resiko (*perceived risk*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan terhadap keputusan menabung, dan variabel apa yang paling berpengaruh.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah independen variabel dengan tujuh sub variabel, yaitu : *financial risk, performance risk, physical risk, psychological risk, social risk, time risk, dan opportunity risk*. Teknik analisis menggunakan regresi dan korelasi berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sampel penelitian ini adalah konsumen atau nasabah BCA cabang Veteran Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *sampling size* sebesar 100 responden. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Menggunakan uji t dan uji F untuk mengetahui tingkat signifikansinya.

Dengan DF = (100 – 7 - 1) = 92 dan k = 7 pada tingkat kesalahan duga 5 %, maka pada tabel di dapat nilai F_{tabel} = 2,13. Dengan demikian dapat diketahui bahwa secara simultan variabel-variabel bebas yang dioperasionalkan dalam penelitian ini, berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung TAHAPAN di BCA cabang Veteran Surabaya. Dalam hubungan secara simultan ini dihasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 93,4%. Sedangkan sisanya sebesar 6,6% didapat faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pada pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (*financial risk, performance risk, psychological risk, social risk,* dan *time risk*) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah menabung pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Veteran Surabaya (Y) sebesar 29,5%, sedangkan untuk variabel physical risk dan opportunity loss tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah TAHAPAN menabung di PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Veteran Surabaya.

Dari hasil pengujian dapat dibuat suatu kesimpulan bahwa konsumen sangat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menabung secara langsung. Sangat diharapkan bagi nasabah BCA untuk lebih teliti dalam mempersepsikan resiko dalam membuat keputusan menabung. Bagi pihak BCA, untuk lebih meningkatkan untuk memperkecil resiko yang dianggap penting bagi nasabah.